



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

43.02.14 Гостиничное дело

квалификация выпускника
Специалист по гостеприимству

Форма обучения: очная

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016г. №1552.

Рабочая программа разработана на кафедре туризма и гостиничного дела.

Разработчик(и) рабочей программы: Карасева Г.Ю., ст. преподаватель кафедры Т и ГД

Согласовано:

Организация-партнер: АССОЦИАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ
ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ



Г.Ю. Карасева

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ МОДУЛЯ**
- 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

1.1. Область применения примерной программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС СПО и ОПОП СПО по данной специальности:

а) общих (ОК):

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

б) профессиональных компетенций (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.

Рабочая программа может быть использована в дополнительной профессиональной подготовке в рамках специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело

1.2. Цель и задачи профессионального модуля

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

В результате освоения дисциплины обучающийся 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 работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

знать:

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС СПО и ОПОП СПО по данной специальности:

1.3. Рекомендуемое количество часов

Рекомендуемое количество часов на освоение профессионального модуля всего – 481, в том числе:

максимальная учебная нагрузка обучающегося – 481 час, в которую включены:

- **обязательная** аудиторная учебная нагрузка – 444 часов;
- **самостоятельная** работа обучающегося – 37 часов;
- **учебная практика** – 108 часов;
- **производственная практика** – 108 часов.

1.4. Формы контроля и оценивания элементов ПМ

Элемент ПМ	Форма контроля и оценивания		
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация	Экзамен по ПМ
1. Организация и контроль текущей	Защита практических работ,	Дифференцированный зачет 3	

деятельности работников службы приема и размещения	контрольные работы	семестр	
2. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения	Защита практических работ, контрольные работы	Дифференцированный зачет 3 семестр	
3. Учебная практика	Отчет по учебной практике	Дифференцированный зачет 4 семестр	
4. Производственная практика (по профилю специальности)	Отчет по производственной практике	Дифференцированный зачет 4 семестр	
5. Экзамен квалификационный			4 семестр

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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.
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПМ

3.1. Тематический план профессионального модуля

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			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работа), часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10, ОК 11	Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения	32	32	10	24			108	108
ПК 1.2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.	106	106	78					
ПК 1.3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10, ОК 11	Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	66	66	38					
	Учебная практика, часов	108							
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	108							
	Всего:	481	204	126	24	37		108	108

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

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	
1	2	3	
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения		32	
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		22	
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	Содержание	14	2
	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 обслуживаемому 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 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	Содержание	8	3
	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей		
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.		
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения		10	
Тема 1.3. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	Тематика практических занятий и лабораторных работ	10	2
	Организация приёма, регистрации гостей.		
	Введение лексики, закрепление в упражнениях Чтение и перевод текста “The Front Desk of the Hotel”. Вопросы и ответы по		

на английском языке	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. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены		
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			
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.		106	
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения			
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	Содержание		3
	Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.		
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.		
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.		
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.		
	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.		
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	38	2
	Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение		

	изменений Особенности поселения гостей от группы Особенности поселения коллектива. Переселение гостя из номера Подселение к гостю в номер Комплексное задание по модулю Front Office.		
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения		10	
Тема 2.2. Особенности работы с гостями.	Тематика практических занятий и лабораторных работ	10	2,3
	Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.		
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения			
Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения.	Содержание	8	
	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, выезд гостя		
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	10	
	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер) Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.		
Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	Содержание	12	3
	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 и лабораторных работ	10	
	Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления. Разделение счета гостя на фоллио, внесение корректировки в счет гостя Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.		
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения		10	
Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	Тематика практических занятий и лабораторных работ	10	
	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах		2
1. Заполнение и обработка заявок и бланков. 2. Заполнение регистрационной карточки гостя. 3. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами. 4. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу. 5. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей. 6. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. 7. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. 8. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк. 9. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков. 10. Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой. 11. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.			3

12. Выполнение курсовой работы.			
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла		66	
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		48	
Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	Содержание	16	3
	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	10	
	Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля, Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.		
Тема 3.2. Организация ночного аудита	Содержание	12	3
	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	10	
	Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита. Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.		
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения		18	3
Тема 3.3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке	Тематика практических занятий и лабораторных работ	18	
	Технологический цикл гостиничного предприятия Изучение стандартов для обслуживания гостей		
Курсовая работа		24	
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 3			
1. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.			
2. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.			

3. Составить алгоритм проведения ночного аудита.		
4. Выполнение курсовой работы.		

Учебная практика Виды работ 1. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения 2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг 3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. 4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей 6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). 7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан. 8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. 9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). 10. Оформление и подготовка счетов гостей. 11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	108
Производственная практика Виды работ 1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей 4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями 6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями 7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей 9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. 11. Выполнение обязанностей ночного портье.	108

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.	
Тематика курсовых работ 1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд. 2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд. 3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд. 4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды. 5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды. 6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды. 7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона). 8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание. 10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы). 12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере). 14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере). 15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере). 16. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).	
Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе 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. 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. 11. Защита курсовой работы.	24
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося над курсовой работой	

1. Планирование выполнения курсовой работы	
2.Определение актуальности выбранной темы, цели и задач курсовой работы	
3.Изучение литературных источников.	
4.Изучение и работа над материалами для написания теоретической части	
5.Изучение практических материалов	
6.Подготовка к защите курсовой работы	
Всего	288
ПМ.03.ЭК Экзамен квалификационный 4 семестр	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета - 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;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам.

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.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

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

4.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848> (дата обращения: 15.06.2022).

2. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 218 с. —

(Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12054-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517469> (дата обращения: 15.06.2022).

Дополнительные источники:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490206> (дата обращения: 15.06.2022).

Интернет-ресурсы:

1. <http://ruspo.ru/> - Туристическая система
2. <http://prootel.ru-> ЖУРНАЛ ДЛЯ ПРОФЕССИОНАЛОВ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА
3. www.rata.ru - Официальный сайт Российского союза туриндустрии
4. www.ratanews.ru - Ежедневная электронная газета для профессионалов турбизнеса
5. Образовательные ресурсы сети Интернет по информатике [Электронный ресурс] /Режим доступа: <http://vlad-ezhov.narod.ru/zor/pbaa1.html>;
6. Информатика - и информационные технологии: сайт лаборатории информатики МИОО [Электронный ресурс] /Режим доступа: <http://iit.metodist.ru>;
7. Интернет-университет информационных технологий (ИНТУИТ.ру) [Электронный ресурс] /Режим доступа: <http://www.intuit.ru>;
8. Открытые системы: издания по информационным технологиям [Электронный ресурс] /Режим доступа: <http://www.osp.ru>.
9. <http://www.tophotels.ru> ведущий сайт об отелях на русском языке

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся.

Обучающимся обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы модуля; организуется самостоятельная работа обучающихся под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

Учебная практика проводится концентрированно. Производственная практика завершает обучение профессионального модуля и проводится концентрированно.

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля является освоение учебной практики в рамках профессионального модуля.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля, как традиционными, так и инновационными методами, включая компьютерные технологии.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля, как традиционными, так и инновационными методами, включая компьютерные технологии.

Профессиональный модуль считается освоенным при условии получения положительной оценки на квалификационном экзамене.

Организация учебной и производственной практики:

УП.01.01 Учебная практика в 3 семестре 3 недели -108 часов.

Целью учебной практики является формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта

Задачи учебной практики:

- формирование у обучающихся первичных практических умений / опыта деятельности в рамках профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения»;
- ознакомление с организацией, в которой проходит практика, с целью формирования общего представления об организационной структуре и деятельности гостиничного предприятия;
- приобретение навыков работы службы приема и размещения;

В ходе учебной практики обучающиеся:

1. Знакомятся с рабочим местом администратора службы приема и размещения.
2. Знакомятся с работой ночного аудитора.
3. Закрепляют умения, освоенных на практических занятиях.

ПП.01.01 Производственная практика - в 5 семестре 3 недели, 108 часов.

Цели и задачи производственной практики заключаются в:

- сборе информации о деятельности гостиничного предприятия;
- формировании у обучающихся профессиональных компетенций в рамках профессионального модуля;
- развитии профессиональных компетенций по выполнению трудовых процессов и операций, связанных с проведением контроля текущей деятельности работников службы приема и размещения;
- получение опыта работы в гостиничных предприятиях.
- отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения;
- выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг;

-составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.

-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.

-применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей

-проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).

-отработка навыков регистрации иностранных граждан.

-отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.

-контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).

-оформление и подготовка счетов гостей.

-отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями

-отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).

В ходе производственной практики обучающиеся должны провести:

-отработку навыков работы с профессиональными программами и их модулями;

-отработку навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице

-выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей

-составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.

-выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями

-составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями

-отработку навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.

-отработку навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей

-отработку навыков начисления и осуществления расчетов с гостями

-оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.

-выполнение обязанностей ночного портье.

-отработку навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.

-отработку навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Критерии оценки практики

По итогам учебной/производственной практики проводится аттестация на

основании оформленного в соответствии с установленными требованиями Положения о практике обучающихся, осваивающих программы подготовки специалистов среднего звена ФГБОУ ВО «Елецкий государственный университет им. И.А. Бунина».

По итогам аттестации выставляется оценка по пятибалльной системе (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно). Критериями при определении оценки за прохождение и защиту учебной /производственной практики являются:

- Отчет об учебной/производственной практике.
- Защита отчета при собеседовании.
- Характеристика руководителя практики от организации.
- Аттестационный лист.

Форма отчетности учебной и производственной практики - дифференцированный зачет.

Критерии оценки практик:

«Зачтено (с оценкой «отлично»)» - обучающийся своевременно выполнил весь объем работы, требуемый программой практики, показал глубокую теоретическую, методическую, профессионально-прикладную подготовку; умело применил полученные знания во время прохождения практики, показал владение традиционными и альтернативными методами, современными приемами в рамках своей профессиональной деятельности, точно использовал профессиональную терминологию; ответственно и с интересом относился к своей работе, грамотно, в соответствии с требованиями сделал анализ проведенной работы; отчет о практике выполнил в полном объеме, результативность практики представлена в количественной и качественной обработке, продуктах деятельности, обучающийся показал сформированность общепрофессиональных и профессиональных компетенций.

«Зачтено (с оценкой «хорошо»)» - обучающийся демонстрирует достаточно полные знания всех профессионально-прикладных и методических вопросов в объеме программы практики; полностью выполнил программу, но допустил незначительные ошибки при выполнении задания, владеет инструментарием методики в рамках своей профессиональной подготовки, умением использовать его; грамотно использует профессиональную терминологию при оформлении отчетной документации по практике.

«Зачтено (с оценкой «удовлетворительно»)» - обучающийся выполнил программу практики, однако в процессе работы не проявил достаточной самостоятельности, инициативы и заинтересованности, допустил существенные ошибки при выполнении заданий практики, демонстрирует недостаточный объем знаний и низкий уровень их применения на практике; неосознанное владение инструментарием, низкий уровень владения методической терминологией; низкий уровень владения профессиональным стилем речи; низкий уровень оформления документации по практике.

«Не зачтено» - обучающийся владеет фрагментарными знаниями и не умеет применить их на практике, обучающийся не выполнил программу практики, не проявил инициативу, не представил рабочие материалы, не проявил склонностей и желания к работе, не представил необходимую отчетную документацию.

По итогам практик обучающиеся предоставляют отчет в письменном виде.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по МДК: наличие высшего, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля). Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла. Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПМ

Контроль и оценка результатов оформляются в таблицах отдельно по профессиональным и общим компетенциям:

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1. 1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра

ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	75% правильных ответов	Тестирование
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результатов	Экзамен
	Экспертное наблюдение	Лабораторная работа
	Оценка процесса	Ролевая игра
	Оценка результатов	Ситуационная задача
	Экспертное наблюдение	Практическая работа
		Виды работ на практике

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Дополнения и изменения в рабочей программе на ____ / ____ уч. год.

Дополнения и изменения рассмотрены на заседании кафедры _____
протокол № ____ от « ____ » _____ 20 ____ г.

Зав. кафедрой: _____ / _____