

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«ВОЛЬСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы приема и размещения**

для специальности среднего профессионального образования

43.02.14 Гостиничное дело.

Рассмотрена на заседании ЦК	Утверждаю Заместитель директора по УР	Рабочая программа профессионального модуля
_____	_____	разработаны на основе
(Название ЦК)	(ФИО)	Федерального государственного
_____	« ____ » _____ 2017 г.	образовательного стандарта по
(ФИО Председателя ЦК)	_____	специальности среднего
Протокол № _____	« ____ » _____ 2018 г.	профессионального образования
« ____ » _____ 2017 г.	_____	_____
Протокол № _____	« ____ » _____ 2019 г.	43.02.14 Гостиничное дело. Приказ
« ____ » _____ 2018 г.	_____	Министерства образования и
Протокол № _____	« ____ » _____ 2020 г.	науки РФ от 9 декабря 2016 г. №
« ____ » _____ 2019 г.	_____	1552
Протокол № _____		
« ____ » _____ 2020 г.		

Разработчики:

(ФИО, должность, место работы)

(ФИО, должность, место работы)

(ФИО, должность, место работы)

Рекомендована Экспертной комиссией Министерства образования Саратовской области.
Заключение Экспертной комиссии № _____ от « ____ » _____ 20 ____ г.

©
©
©
©
©

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ .
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело, базовой подготовки, разработанной в ГАПОУ СО «Вольский технологический колледж».

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и в профессиональной подготовке работников области гостиничного сервиса (направление – прием, размещение и выписка гостей). Рабочая программа составлена для студентов очной формы обучения.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «**Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**» и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции.

1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
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

1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

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

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

иметь практический опыт в:	<ul style="list-style-type: none"> - разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
знать:	<ul style="list-style-type: none"> - 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;
уметь:	<ul style="list-style-type: none"> - 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;

С целью подготовки студентов к участию в конкурсе WS содержание рабочей программы профессионального модуля ориентировано на следующие технические требования WS:

Технические требования WS:

Код	Наименование результата обучения
ТТ1 WS	Встреча гостей. Приветствие и регистрация в модельной ситуации
ТТ2 WS	Формирование счета за проживание по эталону
ТТ3 WS	Расчет оплаты за проживание и за дополнительные платные услуги по эталону

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов - 664

Из них на освоение МДК

- МДК01.01 - 426 часа,

- МДК01.02 – 58 часов

на практики:

- учебную 72 часа

- производственную 108 часа

2. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуля

2.1. Структура 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	Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения	162	140	40	30	22	6	72	108	
ПК 1.2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.	168	136	66		32				
ПК 1.3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	118	98	32		20				
	Учебная практика, часов	72								
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	108								
	Всего:	664	374	138	30	74	6	72	108	

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

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		
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		142
Тема 1.1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	Содержание	4
	Основные нормативные документы по правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.	
	Международные правила предоставления гостиничных услуг.	
Тема 1.2. Классификация гостиниц. Функции и организация службы приема и размещения.	Содержание	62
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.	46
	Классификация гостиниц и отелей. Виды и разнообразие предоставляемых услуг.	
	Классификация гостиничных предприятий по уровню комфорта.	
	Особенности системы классификации гостиниц в России.	
	Меры поддержки гостиничной отрасли за рубежом.	
	Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров.	
	Специализированные средства размещения.	
	Индивидуальные средства размещения.	
	Права и обязанности посетителей и гостей.	
	Типы гостиничных предприятий.	
	Структура гостиницы. Функции, персонал, разделение и классификация номеров.	
	Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания.	
	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.	
	Формирование и задачи службы приема и размещения.	
	Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	
	Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	
	Место службы приема и размещения в организационной структуре гостиницы.	

			Порядок приема, размещения и выписки гостя.	
			Организация рабочего места службы приема и размещения.	
			Технология и правила приема и размещения.	
			Обработка электронного бронирования, внесение данных.	
			Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при размещении.	
			Порядок размещения гостя.	
			Тематика практических занятий и лабораторных работ	12
			1. Подготовка рабочего места к работе.	
			2. Оформление и составление различных видов заявок и бланков. Оформление договоров на оказание гостиничных услуг	
			3. Ведение учета и хранения отчетных данных (журналы, заявки и т.д.)	
			4. Освоение технологии ведения телефонных переговоров	
			5. Порядок оформления гостей при размещении и выписки	
			6. Оформления заявок на аннулирование или изменения на размещение гостей.	
			Самостоятельная работа	4
			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.	
Тема 1.3 обеспечение	Кадровое		Содержание	44
			Подбор, расстановка и функции персонала. Функции портье, кассира и консьержа.	28
			Требования к обслуживающему персоналу.	
			Система образования: школы индустрии гостеприимства.	
			Подбор и подготовка гостиничного персонала.	
			Должностная инструкция старшего администратора.	
			Права ответственного. Обязанности ответственного.	
			Выделяемые в распоряжение старшего администратора ресурсы.	
			Планирование деятельности службы приема и размещения.	
			Планирование работы администраторов.	
			Расчет потребности в бланках строгой отчетности. Расчет потребности в журналах документооборота.	
			Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.	
			Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.	

	Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	
	Международные требования к функциям старшего администратора и обслуживающего персонала.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	10
	1. Составление должностной инструкции администратора.	
	2. Составление месячного графика дежурств администраторов	
	3. Расчет потребности в бланках строгой отчетности и журналах документооборота	
	4. Деловая игра. Телефонные переговоры.	
	5. Ситуационная задача «Я администратор».	
	Самостоятельная работа	6
	Составление эссе об организации службы приёма и размещения. Международные требования к функциям старшего администратора и обслуживающего персонала. Международный этикет телефонного общения. Подготовка эссе о функциях и разделении гостиничных услуг.	
Тема 1.4. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. Психология обслуживания гостя.	Содержание	32
	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.	22
	Психология обслуживания.	
	Навыки профессионального общения. Информирование клиента.	
	Позиция персонала (психологические проблемы). Отношение к клиенту.	
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	
	Межличностные методы разрешения конфликта. Структурные методы разрешения конфликта.	
	Особенности контакта персонала гостиницы с клиентами и этика обслуживания.	
	Примерные правила гостеприимства.	
	Система оценки удовлетворенности клиента. Аудит качества обслуживания.	
	Анализ качества обслуживания.	
	Три группы потребителей: непривередливые, чувствительные к цене и высокообеспеченные экстраверты. Подходы для удовлетворения потребностей каждой группы.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	4
	1. Моделирование конфликтных ситуаций.	
	2. Деловая игра. Применение речевых стандартов при обслуживании клиентов.	
	Самостоятельная работа	6
	Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателям).	

	Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к защите. Самостоятельное изучение правил заполнения форм документации по бронированию.	
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения		20
Тема 1.5. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке.	Тематика практических занятий и лабораторных работ	14
	1. Введение лексики, закрепление в упражнениях	
	2. Чтение и перевод текста “The Front Desk of the Hotel”. Вопросы и ответы по содержанию текста.	
	3. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	
	4. Размещение гостей (предоставление номеров) на иностранном языке.	
	5. Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текста “Hotel Housekeeping”. Выполнение упражнений для закрепления лексики.	
	6. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов у стойки ресепшаниста. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	
	Самостоятельная работа	6
Составление диалогов. Подбор информации и пополнение словаря иностранных слов по заданным темам.		
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.		
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		140
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	Содержание	38
	Проблемы службы приема и размещения.	22
	Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ.	
	Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	
	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	
	Организационные структуры менеджмента в гостиничном бизнесе.	
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	
	Организация приема заявок на гостиничные услуги.	

	Подбор номера по требованиям гостя (вид из окна, соседи, обстановка и т.д.).	
	Предоставление дополнительных сервисных услуг при поселении.	
	Бронирование и резервирование номеров. Особенности процедуры интернет бронирования.	
	Способы бронирования. Работа на условиях приоритетного бронирования.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	12
	1. Особенности поселения гостей от группы	
	2. Особенности поселения коллектива.	
	3. Переселение гостя из номера.	
	4. Подселение к гостю в номер.	
	5. Ситуационная задача «Поселение проблемного гостя».	
	6. Ситуационная задача «Переселение гостя, подселение гостей».	
	Самостоятельная работа	4
	Заполнение регистрационной карточки гостя. Международные примеры сервисных услуг при размещении гостя. Международные стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	
Тема 2.2 Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса приема и размещения.	Содержание	32
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	12
	Состав, функции и возможности при использовании автоматизированных систем управления в отеле.	
	Состав, функции и возможности при использовании информационных и телекоммуникационных технологий для приема и размещения гостей.	
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	
	Правила предоставления информационных и телекоммуникационных услуг гостям (доступ в сеть интернет, Wi-Fi, пресса, TV)	
	Использование современных способов передачи информации и внутренних сетей телекоммуникаций для внутреннего сообщения с гостями.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	12
	1. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля FrontOffice.	
	2. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	
	3. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	
	4. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	

	5. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	
	6. Комплексное задание по модулю FrontOffice.	
	Самостоятельная работа Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков. Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.	8
Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения.	Содержание	24
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	10
	Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя.	
	Нормативные правовые акты регулирующие права потребителей.	
	Правила оформления дополнительных гостиничных услуг (аренда автомобиля, вызов такси, организация конференций, переговоры, бронирование и заказ билетов).	
	Правила оформления хранения ценностей и предоставления сейфов и камер для хранения ценных вещей.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	6
	1. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем.	
	2. Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер).	
	3. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	
	Самостоятельная работа Заполнение и обработка заявок и бланков. Заполнение регистрационной карточки гостя. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу.	8
Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура	Содержание	46
	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс	

его выписки.	выписка».	26
	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.	
	Сервисные услуги предоставляемые при выезде и выписки гостя, системы бонусов и стимулирующие акции.	
	Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.	
	Этикет и речевые нормы при выписке гостей.	
	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей.	
	Размер и система чаевых.	
	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	
	1. Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления.	12
	2. Разделение счета гостя на фоллио, внесение корректировки в счет гостя.	
	3. Работа со счетами гостей.	
	4. Оплата услуг. Выписка гостя.	
	5. Деловая игра «Проводы гостя»	
	6. Ситуационные задачи и способы их разрешения «Конфликты с гостем при выписке».	
	Самостоятельная работа	8
	Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.	
	Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой.	
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения		28
Тема 2.5. Особенности работы с гостями.	Тематика практических занятий и лабораторных работ	10
	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. Комплименты VIP гостям.	
	Правила регистрации иностранных гостей.	
	Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	
Тема. 2.6. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	Тематика практических занятий и лабораторных работ	14
	1. Производить расчеты с гостями	
	2. Организация отъезд и проводы гостей	
	3. Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах	
	4. Составление диалогов, отработка вариантов ситуаций возникающих при встрече, приеме, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.	
	Самостоятельная работа	4
Подбор диалогов на иностранном языке.		
	Чтение иностранной прессы для совершенствования навыков владения языком и речью.	
Курсовая работа		15
Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 2		
1. Заполнение и обработка заявок и бланков.		
2. Заполнение регистрационной карточки гостя.		
3. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами.		
4. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно-визовую службу.		
5. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей.		
6. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.		
7. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.		
8. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.		
9. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.		
10. Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой.		
11. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.		
12. Выполнение курсовой работы.		
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла		
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		108
Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и	Содержание	60
	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	

размещения с другими службами гостиницы.	Индустрия гостеприимства.	40
	Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.	
	Действия при появлении ситуаций, угрожающих жизни и здоровью гостей. Служба безопасности.	
	Организация мер по обеспечению пожарной безопасности.	
	Действия при поступлении жалоб гостей на неисправность технического оборудования номеров, при обнаружении поломок в инвентаре и специальном оборудовании гостиницы. Связь с инженерно-технической службой.	
	Действия при поступлении жалоб гостей на неисправность технического оборудования номеров, при обнаружении поломок в инвентаре и специальном оборудовании гостиницы. Связь с инженерно-технической службой.	
	Действия администрации при возникновении чрезвычайных ситуаций, правила безопасности при ЧС.	
	Действия администрации при необходимости вызова медицинской службы. Правила оказания первой медицинской помощи.	
	Взаимодействие с финансовой службой, проведение платежей.	
	Взаимодействие со службой питания.	
	Координация и контроль службы приема размещения гостя в номере, помощь в размещении вещей, размещение дополнительной мебели (техники).	
	Взаимодействие службы приёма с административно-хозяйственной службой.	
	Взаимодействие службы приема и размещения с туристическими фирмами.	
	Служба эксплуатации номерного фонда.	
	Отдел маркетинга и связей с общественностью.	
	Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве.	
	Стандарты качества обслуживания службы приема и размещения в зависимости от класса гостиницы.	
	Повышение качества обслуживания в гостинице и поддержание его на стабильно высоком уровне.	
	Действия работников службы регистрации и размещения при появлении представителей различных организаций (полицейских, прессы и т.д.) в ночное время.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	10
	1. Профессиональная автоматизированная программа. Ознакомление с основными функциями и возможностями.	
	2. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля.	
	3. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.	

	4. Отработка ситуационных решений при возникновении ЧС (пожар, теракт и т.д.).	
	5. Отработка ситуационных решений при необходимости вызова медицинской службы. Правила оказания первой медицинской помощи, допустимые манипуляции и действия.	
	Самостоятельная работа Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. Выполнение курсовой работы.	10
Тема 3.2. Организация ночного аудита.	Содержание	48
	Служба ночного аудита: назначение и основные функции.	26
	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.	
	Ценообразование в гостиничной деятельности.	
	Порядок оформления, приёма, проверки, обработки и хранения документов.	
	Ознакомление с видами отчетной документации.	
	Порядок оформления отчетной документации.	
	Перечень форм документов строгой отчетности.	
	Журнал регистрации иностранных граждан.	
	Карта гостя. Основные реквизиты и правила заполнения.	
	Расчеты оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету и наличному расчету.	
	Квитанция "Автостоянка".	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	12
	1. Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита.	
	2. Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.	
	3. Заполнение документов строгой отчетности.	
	4. Заполнение отчетной документации в электронном и бумажном виде. Оформление карты гостя.	
	5. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации.	
	6. Расчеты оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету и наличному расчету.	
	Самостоятельная работа Составить алгоритм проведения ночного аудита. Выполнение курсовой работы.	10

	Заполнение отчетной документации. Написание рефератов «Современные международные автоматизированные системы применяемые в гостиничной практике».	
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения		10
Тема 3.3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке	Тематика практических занятий и лабораторных работ	10
	Технологический цикл гостиничного предприятия.	
	Изучение стандартов для обслуживания гостей.	
	Ролевая игра: « Оформление автостоянки».	
	Ролевая игра: «Расчеты с гостем»	
	Диалоги по теме: «Заполнение карты гостя».	
Курсовая работа		15
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 3 Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. 1. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. 2. Составить алгоритм проведения ночного аудита. 3. 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).		72

<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей 4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями 6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями 7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей 9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. 11. Выполнение обязанностей ночного портье. 12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. 13. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 	<p>108</p>
<p>Тематика курсовых работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 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.	30
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	6
Всего	664

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета - стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования.

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- комплект форм, бланков для бронирования;
- видеофильмы по различным темам.

Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra или др.)

Персональный компьютер

Стойка ресепшн

Телефон

Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс)

Сейф

POS-терминал

Шкаф для папок

Детектор валют

Лотки для бумаги

3.2. Информационное обеспечение обучения

3.2.1 Печатные издания

1. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей.учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 304с.

2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах.учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2015

3. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с..

4. Английский язык для индустрии гостеприимства. 2015г. Москва ИНФА-М К.В Ишимцева

5. Hotels & Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 2015 г.

6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

Журналы:

«Отель»
«Пять звезд»
«Гостиница и ресторан»
«PRO - отель».

3.2.2 Электронные издания (электронные ресурсы)

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

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

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

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

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

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

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

и стандартами гостиницы	Оценка процесса Оценка результатов	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 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	75% правильных ответов	Тестирование
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результатов	Экзамен
	Экспертное наблюдение	Лабораторная работа
	Оценка процесса	Ролевая игра
	Оценка результатов	Ситуационная задача
	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