АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ» (АНПОО «КУБАНСКИЙ ИПО»)

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

профессионального модуля **(Топ-50, актуализированные)**
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения
по специальности
43.02.14 Гостиничное дело
базовая подготовка

Краснодар, 2021

СОГЛАСОВАНО
Зам. директора по КОД и МР

_____ / Т.В. Першакова
28.05.2021 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор АНПОО «Кубанский ИПО»

_____ О.Л. Шутов
Приказ №53-О от 28.05.2021 г.

ОДОБРЕНО
Педагогическим советом
Протокол №6 от 28.05.2021 г.

РАССМОТРЕНО
на заседании УМО «Сервис, гостиничное дело и туризм»
Протокол №5 от 25.05.2021 г.
Председатель _____ / О.Н. Грошева

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения предназначена для реализации основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена. Разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.16 №1552, зарегистрированного Министерством Юстиции России 26.12.16 №44974) с учетом примерной основной образовательной программы №43.02.14-170717 от 17.07.2017, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по укрупненным группам профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм, с учетом профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей» (Приказ Минтруда Российской Федерации от 05.09.17 №659н, зарегистрированного Министерством Юстиции России 22.09.17 №48310) и технического описания компетенции Союза «Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)» по компетенции E57 WSE «Hotel receptioning («Администрирование отеля»).

Организация - разработчик: АНПОО «Кубанский ИПО»

Разработчик:
Абравитова В.И, Подгорная И.В., преподаватель АНПОО «Кубанский ИПО»

Рецензенты:
1. О.Н. Грошева, преподаватель, АНПОО «Кубанский ИПО»
Квалификация по диплому: менеджер по туризму

2. Иорданян В.Т, отель «Валенсия»
Квалификация по диплому: юрист, менеджер по туризму

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ …….. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .. 5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ …….. 9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ …….. 10

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

1.1. 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 общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций[1]

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 языках
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
ЛР-13	Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела
ЛР-14	Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации
ЛР - КК - 1,2	Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности. Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости

1.1.2. 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

[1] В данном подразделе указываются только те компетенции, которые формируются в рамках данного модуля и результаты которых будут оцениваться в рамках оценочных процедур по модулю.

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен[2]:

Иметь практический опыт	- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; - планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей; - организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; - разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; - оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; - контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.
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, в т.ч. на иностранном языке; - 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; -определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; - организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; - контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; *- работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями;* *-регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля;* *- использовать стандартное офисное программное обеспечение и АСУ;* *- соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг.* *- эффективно справляться с штатными и экстраординарными ситуациями на иностранном языке;* *-предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля на иностранном языке;* *- предоставлять туристическую информацию на иностранном языке;* *- предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля на иностранном языке;* *- предлагать помощь сотрудников отеля относительно доставки багажа в номер на иностранном языке.*
знать	- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; - стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы; - методы планирования труда работников 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; - методика 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; - цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; - стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; - виды отчетной документации; - правила поведения в конфликтных ситуациях; - критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; - категории гостей и особенности обслуживания; *- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;* *- принципы, лежащие в основе управления конфликтами;* *- особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией;* *- правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры);* *- порядок проведения безналичного расчета с гостями.;* *- документация, относящуюся к регистрации въезда и отъезда гостя;* *- составление необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);* *- механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля;* *- обобщение и систематизация правил общения с гостями персонала службы приема и размещения;* *- категории номеров средств размещения согласно классификации гостиниц или иных средств размещения;* *- виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения;* *- изучение должностных инструкций сотрудников СПиР;* *- перспективные технологии обслуживания гостей;* *- автоматизированные системы в СПиР;* *- процесс документооборота в службе приема и размещения;* *- организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб;* *- политику взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами;* *- юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей;* *- требования к регистрации гостей;* *- алгоритм работы с жалобами гостей;* *- нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона;* *- основы планирования, организации и контроля деятельности подчиненных в гостиницах и иных средствах размещения;* *- правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения.* *- особенности межкультурной коммуникации с гостями на иностранном языке;* *-требования к регистрации гостей на иностранном языке;* *- процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг на иностранном языке*

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля
Всего часов 440, *в том числе, вариативная часть - 148 часов*
в том числе в форме практической подготовки 440 часов
Из них на освоение МДК 01.01 - 176 часов
в том числе, самостоятельная работа - 8 часов
МДК 01.02 - 108 часов
в том числе, самостоятельная работа - 8 часов
практики, в том числе учебную - 72 часов
и производственную- 72 часов
Промежуточная аттестация 12 часов**.**

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	в т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем						Самостоятельная работа
				Всего	в том числе					
					обучение по МДК		практики			Консультации
					лабораторных и практических занятий	курсовых работ (проектов)	учебная	Производственная		
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	*11*
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения										
ПК 1. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения	**38**	**36**	**36**	8	24	**X**	**X**	**12**	2
ПК 1. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.	**76**	**72**	**72**	34		**X**	**X**		4
ПК 1. 3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	**20**	**18**	**18**	8		**X**	**X**		2
	Консультации	**12**								
	Экзамен МДК.01.01	**6**	**-**	**6**	-		**-**	**-**	**-**	-
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения										
ПК 1. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения	**38**	**36**	**36**	32	-	**-**	**-**	**-**	2
ПК 1. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.	**62**	**56**	**56**	56	-	**-**	**-**	**-**	6
ПК 1. 3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	**8**	**8**	**8**	**8**	-	**-**	**-**	**-**	
	Курсовое проектирование	**24**	**24**							
	Учебная практика, часов	**72**	**72**				**72**	**-**	**-**	-
	Производственная практика	**72**	**72**					**72**	**-**	-
	Квалификационный экзамен	**12**	**12**					**-**	**-**	-
	Всего:	***440***	***440***	***226***	***146***	***24***	***72***	***72***	***12***	***16***

Тематический план профессионального модуля *ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения*

Наименование разделов и тем	Макс. учеб. нагрузка студ-та (час)	Самост. работа студента (час)	Количество аудиторных часов			
			Всего	в т.ч. в форме практической подготовки	теоретич. обучение	практич. (семинарские) занятия
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения						
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения	**76**	**4**	**72**	**72**	**32**	**40**
Тема 1.1 Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	24		24	24	20	4
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	14	2	12	12	8	4
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения						
Тема 1.3. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке	38	2	36	36	4	32
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки	**138**	**10**	**128**	**128**	**38**	**90**
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения						
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	30		30	30	16	14
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения						
Тема 2.2. Особенности работы с гостями	20	2	18	18	-	18
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения						
Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения.	18		18	18	6	12
Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	28	4	24	24	16	8
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения						
Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	42	4	38	38	-	38
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	**28**	**2**	**26**	**26**	**10**	**16**
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения						
Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	10		10	10	6	4
Тема 3.2. Организация ночного аудита	10	2	8	8	4	4
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения						
Тема 3.3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке	6	-	6	6	-	6
Дифференцированный зачет по МДК.01.02	**2**		**2**	**2**	**-**	**2**
Курсовое проектирование	**24**					
Консультация	**12**					
Экзамен по МДК.01.01	**6**					
Всего по МДК	**284**	**16**	**226**	**226**	**80**	**146**

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ01)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) *(если предусмотрены)*		Объем в часах
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			
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	**Содержание**		**24***
	1.	**Введение в специальность.** Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.	**2***
	2.	**Классификация средств размещения.** *Категории номеров, средств размещения согласно классификации гостиниц или иных средств размещения.* Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания.	**2***
	3.	**Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.** *Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения.* Методы планирования труда работников службы приема и размещения. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба	**2***
	4	**Потребность СПиР в материальных ресурсах и персонале.** Методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	**2***
	5.	**Требования к обслуживающему персоналу.** Функции портье, кассира и консьержа. *Изучение должностных инструкций сотрудников СПиР.*	**2***
	6.	**Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.** Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.	**2***
	7.	**Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.** *Процесс документооборота в службе приема и размещения.*	**2***
	8.	**Телефонная служба**. Этикет телефонных переговоров. *Правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).*	**2***
	9.	***Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей.*** *Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Общие положения, понятия и термины. Порядок предоставления гостиничных услуг. Нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона.*	**2***
	10.	**Правила и нормы охраны труда персонала гостиницы.** *Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей.*	**2***
	В том числе, практических занятий		**4***

	Практические занятия по отработке умений *работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями*		
	Практическое занятие № 1. Составление должностных инструкций сотрудников службы приема и размещения.		**2***
	Практическое занятие № 2. Составление правил безопасности, производственной санитарии и личной гигиены сотрудников СПиР.		**2***
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	**Содержание**		**12***
	1.	**Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.** Нормы и правила поведения персонала с гостями.	**2***
	2.	**Сегментирование потребителей гостиничных услуг.** Категории гостей и особенности их обслуживания. *Особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией.*	**2***
	3.	**Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.** Законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг.	**2***
	4.	***Опыт работы с жалобами гостей***. *Алгоритм работы с жалобами гостей. Правила работы с жалобами и претензиями гостей.*	**2***
	В том числе, практических занятий		***4****
	Практические занятия по отработке умений организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля		
	Практическое занятие № 3. Определение целевого сегмента потребителей гостиничного предприятия.		**2***
	Практическое занятие № 4. Составление стандартов общения и работы с жалобами гостей.		**2***
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения			
Тема 1.3. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке	**Содержание**		***4****
	1. Правила проживания в отеле. *Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб. Особенности межкультурной коммуникации с гостями на иностранном языке.*		***2****
	2. Информация об отеле. *Правила проживания, заезд, выезд, номерной фонд, ценовая политика, дополнительные услуги. Официальный сайт отеля. Процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг на иностранном языке. Требования к регистрации гостей на иностранном языке.*		***2****
	Практические занятия по отработке умений организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля:		***18****
	Практическое занятие № 1. Описание работы службы приема и размещения. Введение лексики, закрепление в упражнениях.		**2***
	Практические занятия по отработке умений планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы, контролировать работу сотрудников службы приема и		***2****

	размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте:	
	Практическое занятие № 2. Чтение и перевод текста “The Front Desk of the Hotel”. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи при составлении кратких высказываний о работе front desk.	**2***
	Практическое занятие № 3. Организация приёма, регистрации гостей. Выполнение упражнений с использованием лексики. Развитие навыков устной речи при ответе на вопросы по тексту и диалогам. Составление диалогов по теме. Практика устной речи.	**2***
	Практическое занятие № 4. Размещение гостей (предоставление номеров). Чтение диалогов по теме, составление диалогов по образцу. Практика устной речи.	**2***
	Практическое занятие № 5. Моделирование ситуации: «У стойки ресепшиониста». Составление диалогов у стойки ресепшиониста. Отработка навыков устной речи при разыгрывании диалогов по предоставленным условиям.	**2***
	Практическое занятие № 6. Описание работы службы эксплуатации номеров. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов.	**2***
	Практическое занятие № 7. Чтение и перевод текста “Hotel Housekeeping”. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи.	**2***
	Практическое занятие № 8. Составление диалогов между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены	**2***
	Практические занятия по отработке умений *эффективно справляться с штатными и экстраординарными ситуациями на иностранном языке; предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля на иностранном языке:*	**16***
	Практическое занятие № 9 Хранение и доставка багажа и ценных вещей.	**2***
	Практическое занятие № 10. Использование стандартных фраз в определении последовательностей выдачи необходимой информации при заезде гостя	**2***
	Практическое занятие № 11. Регистрация запросов гостей.	**2***
	Практическое занятие № 12. Информирование гостя об актуальных акциях, предложениях отеля.	**2***
	Практическое занятие № 13. Информирование гостя об услугах отеля по телефону	**2***
	Практическое занятие № 14. Информирование гостя о местоположении отеля по телефону	**2***
	Практическое занятие № 15. Информирование о месте расположения номера	**2***

	Практическое занятие № 16. Информирование гостя о расписании работы ресторана, кафе.		**2***
Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1 ***МДК 01.01*** ***СР№1.*** *Составить эссе об организации службы приёма и размещения.* ***МДК 01.02*** ***СР№1*** *Разработать информационный буклет о местоположении отеля.*			**2*** **2***
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			
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	**Содержание**		***30****
	1.	**Проблемы службы приема и размещения.** Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. *Юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей.*	**2***
	2.	**Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.** Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. *Механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля.*	**2***
	3.	***Организация встречи гостя.*** *Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Виды и категории виз.*	**2***
	4.	**Системы и технологии службы приема и размещения**: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные. *Автоматизированные системы в СПиР.*	**2***
	5.	**Система контроля доступа в помещения гостиницы.** Организация хранения личных вещей.	**2***
	6.	**Процесс поселения в гостиницу.** *Обобщение и систематизация правил общения с гостями персонала службы приема и размещения.*	**2***
	7.	**Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.** Критерии и показатели качества обслуживания.	**2***
	8.	***Работа с туристическими группами и коллективами.*** *Требования к регистрации гостей. Порядок переселения и подселения гостя.*	**2***
	В том числе практических занятий		**14***
	Практические занятия по отработке умений организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения		
	Практическое занятие № 5. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.		**2***
	Практическое занятие № 6. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя.		**2***
	Практическое занятие № 7. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя.		**2***
	Практическое занятие № 8. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений.		**2***

	Практическое занятие № 9. Особенности поселения гостей от группы. Особенности поселения коллектива.	**2***
	Практическое занятие № 10. Переселение гостя из номера. Подселение к гостю в номер.	**2***
	Практическое занятие № 11. Комплексное задание по модулю Front Office.	**2***
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения		
Тема 2.2. Особенности работы с гостями.	**Практические занятия по отработке умений** 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:	**10***
	Практическое занятие №17 Категории гостей. Порядок встречи, регистрации и размещения гостей, иностранных граждан, групп, корпоративных гостей. Введение и закрепление лексики. Выполнение упражнений на закрепление лексики.	**2***
	Практическое занятие №18 Правила регистрации иностранных граждан. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты. Чтение и перевод диалогов. Развитие навыков устной речи.	**2***
	Практическое занятие №19 Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Введение и закрепление лексики. Развитие навыков устной речи при составлении кратких высказываний и мини-диалогов.	**2***
	Практическое занятие №20 Демонстрация и назначение номера. Чтение диалогов. Составление диалогов. Закрепление лексики по теме “Поселение в номер”.	**2***
	Практическое занятие № 21 Комплименты VIP-гостям. Особенности работы с постоянными и VIP-гостями. Закрепление лексики. Отработка навыков устной речи при составлении и разыгрывании ситуаций общения с VIP-гостями.	**2***
	Практические занятия по отработке умений *эффективно справляться с штатными и экстраординарными ситуациями на иностранном языке; предоставлять туристическую информацию на иностранном языке:*	**8***
	Практическое занятие № 22 Разработка Вип- тура для гостей отеля: развлекательной программы, учитывая возраст, интересы, время, которым располагает гость. *Экономические расчеты, карта-схема передвижения, памятка туриста, презентации в Power Point.*	2*
	Практическое занятие № 23 Разработка Вип- тура для гостей отеля: описание достопримечательностей, описание транспортных средств. *Карта-схема передвижения, памятка туриста, презентации в Power Point.*	2*
	Практическое занятие № 24 Разработка Вип- тура для гостей отеля: описание работы ресторанов города, кафе, баров. *Карта-схема передвижения, памятка туриста, презентации в Power Point.*	2*
	Практическое занятие № 25 Разработка Вип- тура для гостей отеля: информация об исторических местах. *Карта-схема передвижения, памятка туриста, презентации в Power Point.*	2*
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		
Тема 2.3. Документация служ-	**Содержание**	**18***

бы приема и размещения.	**1.**	**Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.** *Документация, относящуюся к регистрации въезда и отъезда гостя*	2*
	2.	**Документация, необходимая для учета использования номерного** фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя *Составление необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги).*	2*
	3.	***Взаимоотношения гостиничных предприятий с турфирмами.*** *Виды соглашений (договоров). Политику взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами. Правовое регулирование договорных отношений гостиницы с гостем. Ответственность сторон за нарушение договора. Рисковые формы взаимодействия гостиниц с туроператорами*	2*
	В том числе практических занятий		**12***
	Практические занятия по отработке умений *использовать стандартное офисное программное обеспечение и АСУ*		
	Практическое занятие № 12. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем.		2*
	Практическое занятие № 13. Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер).		2*
	Практическое занятие № 14. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.		2*
	Практические занятия по отработке умений *соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг*		2*
	Практическое занятие № 15. Составление проекта договора между гостиницей и туроператором, корпоративным клиентом.		2*
	Практическое занятие № 16. Составление проекта договора между гостиницей и тур агентом.		2*
	Практическое занятие № 17. Составление паспорта гостиничного предприятия.		2*
Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	**Содержание**		**16***
	1.	**Стандарты качества обслуживания при выписке гостей.** Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка».	2*
	2.	**Функции кассира службы приема и размещения.** Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.	2*
	3.	**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.	2*
	4.	**Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов.** Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.	2*

	5.	Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. *Порядок проведения безналичного расчета с гостями.* Порядок возврата денежных сумм гостю.	2*
	6.	**Документация строгой отчетности в гостиничном деле.** Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.	2*
	7.	**Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.** *Перспективные технологии обслуживания гостей.*	2*
	8.	**Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.** *Принципы лежащие в основе управления конфликтами*	2*
	В том числе, практических занятий		2*
	Практические занятия по отработке умений проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы		
	Практическое занятие № 18. Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления.		2*
	Практическое занятие № 19. Разделение счета гостя на фолио, внесение корректировки в счет гостя		2*
	Практическое занятие № 20. Работа со счетами гостей. Оплата услуг.		2*
	Практическое занятие № 21. Деловая игра «Выписка гостя»		2*
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения			
Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	**Практические занятия по отработке умений** контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению:		***4****
	Практическое занятие № 26. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей. Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод диалогов. Работа с информационной базы данных службы приема и размещения.		2*
	Практическое занятие № 27. Решение проблемных ситуаций при расчетах с гостями. Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах. Чтение и перевод диалогов. Развитие навыков устной речи при ответах на вопросы. Составление диалогов с изученной лексикой. Работа с информационной базы данных службы приема и размещения.		2*
	Практические занятия по отработке умений *предоставлять туристическую информацию на иностранном языке:*		**10***
	Практическое занятие № 28. Использование стандартных фраз в определении последовательностей выдачи необходимой информации при выезде гостя. Использование онлайн карт.		2*
	Практическое занятие № 29. Сообщение туристической информации: достопримечательности города. Использование онлайн карт.		2*
	Практическое занятие № 30. Сообщение туристической информации: расписание работы транспортных средств передвижения. Использование онлайн карт.		2*
	Практическое занятие № 31. Сообщение туристической информации: информация об истории данной местности. Использование онлайн карт.		2*

	Практическое занятие № 32. Моделирование ситуации: Гость желает узнать о точках продажи сувениров, похода по магазинам.	2*
	Практические занятия по отработке умений организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения:	**6***
	Практическое занятие № 33. Проблемные ситуации в номере и их решение. Введение и закрепление лексики. Чтение диалогов по теме “Жалобы гостей”. Развитие навыков устной речи при разыгрывании диалогов. Работа с информационной базы данных службы приема и размещения.	2*
	Практическое занятие № 34 Сложные ситуации в ходе проживания гостей. Чтение и перевод диалогов. Развитие навыков устной речи при разыгрывании диалогов.	2*
	Практическое занятие № 35. Помощь и советы гостям. Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод диалогов. Составление диалогов с изученной лексикой. Работа с информационной базы данных службы приема и размещения.	2*
	Практические занятия по отработке умений эффективно *справляться с штатными и экстраординарными ситуациями на иностранном языке; предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля на иностранном языке; предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля на иностранном языке:*	**18***
	Практическое занятие № 36 Моделирование ситуации: Бронирование дополнительных услуг. *Гость просит забронировать столик в ресторане и организовать трансфер.*	2*
	Практическое занятие № 37 Моделирование ситуаций: Ситуации угрозы. Ограбление. *Неизвестный по телефону угрожает администратору, сообщает о заложении бомбы. Гостя ограбили у входа в отель.*	2*
	Практическое занятие № 38 Моделирование ситуаций: Поведение администратора в ситуациях с нетрезвыми гостями. Информация о гостях отеля. *Нетрезвый гость в холле беспокоит других гостей. Журналист просит предоставить информацию о госте отеля.*	2*
	Практическое занятие № 39. Моделирование ситуации: Звонок из города. *Звонящий интересуется услугами отеля, задает вопросы о вещах, не связанных с проживанием в отеле, отвлекая администратора от выполнения работы. Решение ситуации. Вежливый вариант завершения разговора.*	2*
	Практическое занятие № 40. Моделирование ситуаций: Помощь гостю. Ремонт вещей. *У гостя не работает ключ-карта. У гостя сломалась ручка чемодана.*	2*
	Практическое занятие № 41. Предоставление бизнес- услуг. *Оборудование необходимое для деловых встреч, переговоров, семинаров.*	2*
	Практическое занятие № 42. Предоставление конференц –зала. *Возможности, вместимость, расстановка оборудования, Интерьер.*	2*
	Практическое занятие № 43 Моделирование ситуаций: Заезд бизнесмена. *С предварительным бронированием. Без предварительного бронирование. Регистрация. Поселение. Предостав-*	2*

	ление дополнительных услуг.		
	Практическое занятие № 44. Моделирование ситуаций: Заезд гостя с животным. *Политика отеля по поселению гостей с животными.*		2*
Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела № 2 ***МДК01.01*** ***СР№2.*** *Составить алгоритма выписки гостей из гостиницы* ***СР№3.*** *Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом* ***МДК01.02*** ***СР№2*** *Подготовить информационный буклет о туристической информации города.* ***СР№3*** *Разработать перечень оборудования для бизнес-услуг отеля.* ***СР№4*** *Разработать информационный лист дополнительных услуг отеля.*			**4*** **6***
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла			
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения			
Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	**Содержание**		
	1.	**Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.** Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.	**2***
	2.	**Коммуникационный процесс взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы:** назначение, виды передаваемой информации.	2*
	3.	Структура и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием. *Организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб.*	2*
	В том числе, практических занятий		**4***
	Практические занятия по отработке умений *регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля*		
	Практическое занятие № 22. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля.		2*
	Практическое занятие № 23. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.		2*
Тема 3.2. Организация ночного аудита	**Содержание**		**4***
	1.	**Служба ночного аудита: назначение и основные функции.** Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы. *Основы планирования, организации и контроля деятельности подчиненных в гостиницах и иных средствах размещения.*	2*
	2.	**Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации.** Ознакомление с видами отчетной документации.	2*
	В том числе, практических занятий		**4***
	Практические занятия по отработке умений 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		

	ПЗ № 24. Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита.	2*
	ПЗ № 25. Профессиональная автоматизированная программа. Проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.	2*
Экзамен		**6***
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения		
Тема 3.3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке	**Практические занятия по отработке умений** планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы, выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения:	***4****
	ПЗ №45 Технологический цикл гостиничного предприятия. Введение и закрепление лексики. Составление кратких устных высказываний.	2*
	ПЗ № 46 Стандарты для обслуживания гостей. Изучение стандартов для обслуживания гостей. Закрепление навыков устной речи. Составление и представление диалогов с изученной лексикой.	2*
	Практические занятия по отработке умений *предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля на иностранном языке:*	**2***
	ПЗ № 47 ***Технологический цикл обслуживания гостей.*** *Выполнение упражнений с использованием лексики.*	2*
Дифференцированный зачет		**2***
Курсовое проектирование	**Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе (проекту).**	**24***
	КП №1. Выбор темы курсовой работы.	**2***
	КП №2. Основные требования к оформлению работы.	**2***
	КП №3. Разработка содержания курсовой работы.	**2***
	КП №4. Основные правила представления введения и понятийного аппарата.	**2***
	КП №5. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала.	**2***
	КП №6. Основные требования к написанию практической части курсовой работы.	**2***
	КП №7. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами.	**2***
	КП №8. Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта.	**2***
	КП №9. Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками	**2***
	КП №10. Основные правила к написанию заключения	**2***
	КП №11. Индивидуальные консультации.	**2***

	КП № 12. Защита курсовой работы.	**2***
Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела № 3 ***МДК01.01*** ***СР№4.*** *Составить алгоритм проведения ночного аудита*		**2**
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 **12.** Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).		**72***
Производственная практика **Виды работ** **1.** Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; **2.** Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице **3.** Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей **4.** Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. **5.** Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями **6.** Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями **7.** Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. **8.** Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей **9.** Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями **10.** Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. **11.** Выполнение обязанностей ночного портье. **12.** Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. **13.** Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.		**72***

Курсовой проект (работа) **Тематика курсовых проектов (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).	**24***
Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовому проекту (работе*)* **КП №1. Выбор темы курсовой работы.** **КП №2. Основные требования к оформлению работы.** **КП №3. Разработка содержания курсовой работы.** **КП №4. Основные правила представления введения и понятийного аппарата.** **КП №5. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала.** **КП №6. Основные требования к написанию практической части курсовой работы.** **КП №7. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами.** **КП №8. Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта.** **КП №9. Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками** **КП №10. Основные правила к написанию заключения** **КП №11. Индивидуальные консультации.** **КП № 12. Защита курсовой работы.**	**24***
Всего	***440****

Консультации
по МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения, 12 часов

№ конс-ции	№ недели		Наименование темы	Кол-во часов
	по плану	по факту		
1.			Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	**2***
2.			Информирования гостей об основных и дополнительных услугах, предоставляемые гостиницей.	**2***
3.			Процесс поселения и выселения в гостинице.	**2***
4.			Виды и формы документации в деятельности СПиР.	**2***
5.			Порядок расчета за услуги в гостинице.	**2***
6.			Взаимодействие СПиР с другими службами гостиницы.	**2***

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет *организации деятельности сотрудников службы приема, размещения,* оснащенный оборудованием:

- 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;
- видеофильмы по различным темам.

Тренажерный комплекс «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования».

– 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.

Оснащенные базы практики, в соответствии с п 6.1.2.3 примерной программы по *специальности.*

3.2 Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд института имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе.

3.2.1 Основные печатные издания[3]

1. Гончарова, Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса: учеб. пособие для студентов учреждений СПО. – 11-е изд., стер. – М.: Академия, 2017 – 144 с.
2. 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.
3. 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] Образовательная организация при разработке основной образовательной программы вправе уточнить список изданий, выбрав в качестве основного не менее одного из предлагаемых, и (при необходимости) дополнить его другими изданиями.

4. Ишимцева, К.В. Английский язык для индустрии гостеприимства: учеб. пособие / К.В. Ишимцева, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2017. – 192 с. – (ПРОФИль).

5. 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.

3.2.2. Основные электронные издания

6. Английский язык: туризм и сервис: учеб. пособие / М.Ю. Семенова. — М.: КноРус, 2019. — 260 с. — СПО. - URL : http://www.book.ru/

7. Воробьева, С. А. Деловой английский для гостиничного бизнеса: учебное пособие для СПО / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2020. — 339 с. — (Серия: Профессиональное образование). —- URL: //www.urait.ru

8. Косолапов, А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие / Косолапов А.Б. — Москва: КноРус, 2019. — 198 с. — ISBN 978-5-406-06922-6. — URL: https://book.ru/book/931225 (дата обращения: 07.11.2019).

9. 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

10. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/484924

11. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/450317

12. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830

13. http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/

14. http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/

15. http://prohotel.ru/

3.2.3. Дополнительные источники

Журналы:

16. «Отель»

17. «Пять звезд»

18. «Гостиница и ресторан»

19. «PRO - отель».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
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 языках	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
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	Лабораторная работа Ролевая игра

	Оценка процесса Оценка результатов	Ситуационная задача Практическая работа ПЗ№ 1-47
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа ПЗ№ 1-47
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа ПЗ№20-22
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ЛР 13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела	Экспертное наблюдение Оценка процесса	ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности
ЛР 14 Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации	Экспертное наблюдение Оценка процесса	проявление высокопрофессиональной трудовой активности
ЛР-КК-1,2 Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности. Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости	Экспертное наблюдение Оценка процесса	демонстрация интереса к будущей профессии; оценка собственного продвижения, личностного развития