

Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования
«Колледж Волжского университета имени В.Н. Татищева»



УТВЕРЖДАЮ

Директор

О.В. Лашук /О.В. Лашук/

16 февраля 2021г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ.1 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

цикла профессиональной подготовки

основной профессиональной образовательной программы по специальности

43.02.14 Гостиничное дело

Тольятти, 2021 год

ОДОБРЕНА
Педагогическим Советом
Протокол № 4 от 16 февраля 2021 г.
Председатель Педагогического Совета

 / О.В. Лашук /

Составитель: Блинова Ирина Николаевна, Якуба Наталья Анатольевна,
преподаватели АНО СПО «Колледж ВУиТ».

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного
стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14
Гостиничное дело, утвержденной приказом Министерства образования и науки РФ от 09
декабря 2016г. № 1547.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт программы профессионального модуля	4
2. Результаты освоения профессионального модуля	5
3. Структура и содержание профессионального модуля	6
4. Условия реализации профессионального модуля	15
5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля	18

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.1 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее программа ПМ) – является частью основной профессиональной образовательной программы АНО СПО «Колледж ВУиТ» по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело базового уровня подготовки, разработанной в соответствии с ФГОС СПО.

Рабочая программа составлена для очной формы обучения

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля:

Базовая часть

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

иметь практический опыт:

- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.;

уметь:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;

знать:

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

Вариативная часть

Вариативная часть направлена на углубленное изучение базовых умений и знаний.

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля

Вид учебной деятельности	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	338
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	180
Курсовая работа/проект	Не предусмотрено
Самостоятельная работа студента (всего) в том числе:	Не предусмотрено
Промежуточная аттестация	4
Учебная практика	72
Производственная практика	72
Итоговая аттестация в форме экзамена по модулю	6

2. 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.

Перечень общих компетенций

Код	Наименование результата обучения
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 поддержание 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.

Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование результата обучения
ВД 1	Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

**3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.1 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов <i>если предусмотрена рассредоточенная практика</i>
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9-ОК11	Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения	57	40	16	-	1	-	-	-
ПК 1. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.	104	102	66	-	2	-	-	-

* Раздел профессионального модуля – часть примерной программы профессионального модуля, которая характеризуется логической завершенностью и направлена на освоение одной или нескольких профессиональных компетенций. Раздел профессионального модуля может состоять из междисциплинарного курса или его части и соответствующих частей учебной и производственной практик. Наименование раздела профессионального модуля должно начинаться с отглагольного существительного и отражать совокупность осваиваемых компетенций, умений и знаний.

ПК 1.3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла					1			
ПК 1.1.-ПК 1.3. ОК 1-ОК 11	Учебная практика, часов	72							72
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72							72
	Экзамен по модулю	6							
	Всего:	338	180	114	-	-	-	-	180

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (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	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения		40	
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		24	
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	Содержание	16	
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания	4	1
	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	4	1
	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	4	1
	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	4	1
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	Содержание	8	
	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей	4	1
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	4	1
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения		16	
Тема 1.3. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	Тематика практических занятий и лабораторных работ	16	
	1. Организация приёма, регистрации гостей.	2	3
	2. Введение лексики, закрепление в упражнениях	2	
	3. Чтение и перевод текста “The Front Desk of the Hotel”. Вопросы и ответы по		

на английском языке	содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. 4. Размещение гостей (предоставление номеров). 5. Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текста “Hotel Housekeeping”. 6. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи. 7. Составление диалогов у стойки ресепшюниста. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены	2 2 2 2 4	
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		1	3
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.		102	
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		34	
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	Содержание	10	
	Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	2	1
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	2	1
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	2	1
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	2	1
	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	2	1
	Практические занятия	24	
	1. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.	2	3
	2. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	2	3
	3. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	2	3
	4. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	2	3

	5. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений 6. Особенности поселения гостей от группы 7. Особенности поселения коллектива. 8. Переселение гостя из номера 9. Подселение к гостю в номер 10. Комплексное задание по модулю Front Office.	2 2 2 2 2 6	3 3 3 3 3 3
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения		14	
Тема 2.2. Особенности работы с гостями.	Практические занятия	14	
	Категории гостей. Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	14	3
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		44	
Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения.	Содержание	8	
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя	8	3
	Практические занятия	12	
	1. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем	4	3
	2. Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонт/не сдается номер)	4	3
3. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	4	3	
Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура выписки.	Содержание	16	
	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.	4	3
	Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах	4	3

	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.	2	3
	Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.	2	3
	Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.	2	3
	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	2	3
	Практические занятия	8	
	1. Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления. 2. Разделение счета гостя на фоллио, внесение корректировки в счет гостя. 3. Работа со счетами гостей. 4. Оплата услуг. Выписка гостя.	8	3
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения		10	
Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	Практические занятия	10	
	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах	10	3
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.		2	3

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.		
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла		38	
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		20	
Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	Содержание	4	
	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	2	3
	Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.	2	3
	Практические занятия	12	
	1. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля. 2. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.	6	3
		6	3
Тема 3.2. Организация ночного аудита	Содержание		
	Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.	2	3
	Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации	2	3
	Практические занятия	10	
	1. Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита. 2. Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.	10	3
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения		8	
Тема 3.3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском	Практические занятия	8	
	1. Технологический цикл гостиничного предприятия. 2. Изучение стандартов для обслуживания гостей.	8	3

языке			
<p>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 3</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. 2. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. 3. Составить алгоритм проведения ночного аудита. 4. Выполнение курсовой работы. 		1	3
<p>Учебная практика Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p>		72	3
<p>Производственная практика (по профилю специальности) 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 		72	3

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.		
Всего:	288	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения: кабинет организации деятельности сотрудников службы приема и размещения, стойки приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования.

Перечень основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения кабинета организации деятельности сотрудников службы приема и размещения: офисная мебель на 28 мест, 10 ПК с доступом в Интернет и ЭИОС, демонстрационное оборудование: экран - 1 шт., проектор - 1 шт., ПК – 1шт., звукоусиливающая аппаратура, на стенах планшеты для организации выставок работ обучающихся.

Программное обеспечение: WindowsXP, OpenOffice, 7-zip, Microsoft Word Viewer, Microsoft Excel Viewer, Microsoft PowerPoint Viewer

Реализация рабочей программы ПМ предполагает учебную практику.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест: офисная мебель на 28 мест, 10 ПК с доступом в Интернет и ЭИОС, демонстрационное оборудование: экран - 1 шт., проектор - 1 шт., ПК – 1шт., звукоусиливающая аппаратура, на стенах планшеты для организации выставок работ обучающихся.

Программное обеспечение: WindowsXP, OpenOffice, 7-zip, Microsoft Word Viewer, Microsoft Excel Viewer, Microsoft PowerPoint Viewer.

Реализация рабочей программы ПМ предполагает обязательную производственную практику.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- в соответствии с договором о практическом обучении.

4.2. Информационное обеспечение обучения (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы)

Основные источники:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451272>

2. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475785>

3. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476682>

4. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451271>

5. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 413 с. — (Профессиональное

образование). — ISBN 978-5-534-13044-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476139>

6. Воробьева, С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (В1) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09515-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453934>

7. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (А2-В1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/456006>

8. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (В1-В2) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 218 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12054-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/456345>

Интернет-ресурсы:

1. www.booking.ru
2. www.tripadvisor.ru
3. www.russiatourism.ru
4. www.turist.rbc.ru
5. www.news.turizm.ru
6. www.tourlib.net
7. www.tourism.ru
8. www.prohotel.ru
9. www.prootel.ru

Дополнительные источники:

1. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. А. Лапшова [и др.] ; под общей редакцией О. А. Лапшовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 406 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01928-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471255>

2. Миронов Сергей. Гость платит дважды. Техники повышения продаж в ресторане. Издательство: «Ресторанные ведомости», 2012.

3. Победоносцева Елена. Все дело в людях. Ваш ресторан: как из персонала сделать команду. Издательство: «Ресторанные ведомости», 2016.

4. Наталья Богатова. Современный ресторан. Книга успешного управляющего. Партнеры. Персонал. Гости. – Ресторанные ведомости, 2014.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса.

Освоение ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения производится в соответствии с учебным планом по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и календарным графиком.

Образовательный процесс организуется строго по расписанию занятий, утвержденному генеральным директором колледжа. График освоения ПМ предполагает последовательное освоение МДК.1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения и МДК.1.2. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения, включающих в себя как теоретические, так и лабораторно-практические занятия.

Освоению ПМ предшествует изучение учебных дисциплин «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле», «Основы маркетинга гостиничных услуг»,

«Безопасность жизнедеятельности», «Основы предпринимательства», «Организация экскурсионного обслуживания».

При проведении практических занятий проводится деление группы студентов на подгруппы, численностью не более 10 чел. Лабораторные работы проводятся в специально оборудованных тренинговых кабинетах: учебный бар, учебный ресторан.

В процессе освоения ПМ предполагается проведение рубежного контроля знаний, умений у студентов. Сдача рубежного контроля (РК) является обязательной для всех обучающихся. Результатом освоения ПМ выступают ПК, оценка которых представляет собой создание и сбор свидетельств деятельности на основе заранее определенных критериев.

С целью оказания помощи студентам при освоении теоретического и практического материала, выполнения самостоятельной работы разрабатываются учебно-методические комплексы.

С целью методического обеспечения прохождения учебной и производственной практики, разрабатываются методические рекомендации для студентов.

При освоении ПМ каждым преподавателем устанавливаются часы дополнительных занятий, в рамках которых для всех желающих проводятся консультации.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по МДК:

- наличие высшего образования, соответствующего профилю преподаваемого модуля;

- прохождении курсов повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 43 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр., не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций;

- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих проведение лабораторно-практических работ:

- дипломированные специалисты

- преподаватели междисциплинарных курсов;

- наличие высшего образования, соответствующего профилю преподаваемого модуля;

- прохождении курсов повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 43 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

- наличие высшего образования, соответствующего профилю преподаваемого модуля;

- прохождении курсов повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 43 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр., не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

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

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	– планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы	Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	– 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;	- заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы. Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка выполнения:
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	- 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	- выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	– точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах; – адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности; – оптимальность определения этапов решения задачи; – адекватность определения потребности в информации; – эффективность поиска; – адекватность определения источников нужных ресурсов; – разработка детального плана действий; – правильность оценки рисков на каждом шагу; точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации,	Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы; Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка выполнения: - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий

	предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана	экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> - оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; - адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов; - точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности; 	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<ul style="list-style-type: none"> - актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; - точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии 	
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<ul style="list-style-type: none"> - эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; - оптимальность планирования профессиональной деятельности 	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	<ul style="list-style-type: none"> - грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке 	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	<ul style="list-style-type: none"> - понимание значимости своей профессии; - толерантность поведения в рабочем коллективе. 	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<ul style="list-style-type: none"> - точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте 	

<p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>– адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности;</p>	
<p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>– адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы); – адекватность применения нормативной документации в профессиональной деятельности; – точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); – правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы; – актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии.</p>	
<p>ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.</p>	<p>– демонстрация умения презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности, составлять бизнес-план с учётом выбранной идеи, выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи</p>	