**Министерство образования и науки Калужской области**

**Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение**

**Калужской области «Калужский колледж экономики и технологий»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

# ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности

# сотрудников службы приема и размещения

*по программе подготовки специалистов среднего звена*

**специальности: 43.02.14 Гостиничное дело**

**Калуга 2021**

E:\ДОКУМЕНТЫ\Мои документы\43.02.14 Гостиничное дело 2017 02.11\Рабочие программы 43.02.14 2021\Профессиональные модули\43.02.14 ПМ.01 ОКТД службы приема и размещения\Титул ПМ.01.tif

**СОДЕРЖАНИЕ**

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

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

**1.1. Область применения рабочей программы**

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

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

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

**1.2.1 Перечень общих компетенций**

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование общих компетенций** |
| ОК 1. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. |
| ОК 2 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. |
| ОК 3 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. |
| ОК 4 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. |
| ОК 5 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. |
| ОК 6 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения |
| 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 языке. |
| ОК 11 | Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

**1.2.2 Перечень профессиональных компетенций**

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

**1.2.3 Перечень личностных результатов реализации образовательной программы**

|  |  |
| --- | --- |
| **Личностные результаты**  **реализации программы воспитания**  *(дескрипторы)* | **Код личностных результатов реализации программы воспитания** |
| **Портрет выпускника СПО** | |
| Осознающий себя гражданином и защитником великой страны. | **ЛР 1** |
| Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций. | **ЛР 2** |
| Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих. | **ЛР 3** |
| Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа». | **ЛР 4** |
| Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России. | **ЛР 5** |
| Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях. | **ЛР 6** |
| Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности. | **ЛР 7** |
| Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства. | **ЛР 8** |
| Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях. | **ЛР 9** |
| Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой. | **ЛР 10** |
| Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры. | **ЛР 11** |
| Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания. | **ЛР 12** |
| **Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности** | |
| Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела | **ЛР 13** |
| **Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные**  **министерством образования и науки Калужской области** | |
| Осознающий состояние социально-экономического и культурного-исторического развития потенциала Калужской области и содействующий его развитию. | **ЛР 14** |
| Проявляющий интерес к изменению регионального рынка труда. | **ЛР 15** |
| Демонстрирующий готовность к участию в инновационной деятельности Калужского региона. | **ЛР 16** |
| Выполняющий профессиональные навыки гостиничного дела с учетом специфики Калужской области | **ЛР 17** |
| **Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями** | |
| Осознающий необходимость самообразования и стремящийся к профессиональному развитию по выбранной специальности. | **ЛР 18** |
| Использующий грамотно профессиональную документацию. | **ЛР 19** |
| Демонстрирующий готовность поддерживать партнерские отношения с коллегами, работать в команде | **ЛР 20** |
| Выполняющий трудовые функции в сфере гостиничного дела | **ЛР 21** |
| **Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса** | |
| Демонстрирующий готовность к эффективной деятельности в рамках выбранной профессии, обладающий наличием трудовых навыков | **ЛР 22** |
| Соблюдающий Устав и правила внутреннего распорядка, сохраняющий и преумножающий традиции и уклад образовательного учреждения, владеющий знаниями об истории колледжа, умеющий транслировать положительный опыт собственного обучения | **ЛР 23** |
| Соблюдающий этические нормы общения | **ЛР 24** |

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

|  |  |
| --- | --- |
| **Иметь практический опыт в:** | * разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; * планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей. |
| **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; |
| **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; |

**1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов **- 504**

Из них на освоение МДК: МДК 01.01 - **216 часов**, МДК 01.02 – **36 часов**

на практики: учебную - **108 часов**, производственную - **144 часа**

**2. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуля**

**2.1. Структура профессионального модуля**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Коды профессиональных общих компетенций** | **Наименования разделов профессионального модуля** | **Всего часов**  **(учебная нагрузка и практики)** | **Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)** | | | | | | | **Практика** | |
| **Обязательные аудиторные**  **учебные занятия** | | | | | **внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа** | | **учебная,**  **часов** | **производственная**  **часов**  **(если предусмотрена рассредоточенная практика)** |
| **всего,**  **часов** | **в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов** | | **в т.ч., курсовая проект (работа),**  **часов** | | **всего,**  **часов** | **в т.ч., курсовой проект (работа),**  **часов** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | | **6** | | **7** | **8** | **9** | **10** |
| ПК 1. 1.  ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 | Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения | 42 | 42 | 8 | | 24 | | - |  | 108 | 144 |
| ПК 1.2.  ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 | Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки. | 130 | 130 | 64 | | 14 |
| ПК 1.3.  ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 | Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла | 56 | 56 | 32 | | 4 |
|  | Учебная практика, часов | **108** |  | | | | | | |
|  | Производственная практика (по профилю специальности), часов | **144** |  | | | | | | |
|  | **Всего:** | **504** | **228** | | 104 | | **24** | **18** |  | **108** | **144** |

**2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)** | **Объем**  **часов** |
| **1** | **2** | **3** |
| **Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения** | | **42** |
| **МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения** | | **216** |
| Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями | **Содержание** | **26** |
| 1.Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Изучение нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания | 4 |
| 2.Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. | 6 |
| 3.Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Основные положения должностных инструкций старшего администратора, дежурного администратора, портье, кассира и др. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. | 6 |
| 4.Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. | 6 |
| 5. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров. | 4 |
| Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. | **Содержание** | **8** |
| 1.Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей | 4 |
| 2.Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. | 4 |
| **МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения** | | **36** |
| Тема 1.3. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке | **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **8** |
| 1. Организация приёма и размещения гостей. Техническое оснащение стойки регистрации. Введение лексики, закрепление в упражнениях. Чтение и перевод текста “The Front Desk of the Hotel”. Вопросы и ответы по содержанию текста. | 2 |
| 2. Отработка клише и выражений по теме. Развитие навыков диалогической речи «Встреча гостей. Приветствие.» | 2 |
| 3. Чтение и перевод текста “Hotels facilities”. Введение и отработка лексики по теме. Предоставление информации гостю. | 2 |
| 4. Правила ведения телефонных разговоров. Практика неподготовленной диалогической речи. | 2 |
| **Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.** | | **130** |
| **МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения** | | **216** |
| Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. | **Содержание** | **14** |
| 1.Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. | 2 |
| 2.Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. | 4 |
| 3.Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные. | 2 |
| 4.Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей. | 2 |
| 5.Процесс поселения в гостиницу**.** Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. | 4 |
| **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **20** |
| 1.Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля FrontOffice. | 2 |
| 2.Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя | 2 |
| 3.Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя | 2 |
| 4.Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя | 2 |
| 5.Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений | 2 |
| 6.Изучение особенностей и отработка поселения гостей от группы | 2 |
| 7.Изучение особенностей и отработка поселения коллектива. | 2 |
| 8.Переселение гостя из номера | 2 |
| 9.Подселение к гостю в номер | 2 |
| 10.Комплексное задание по модулю FrontOffice. | 2 |
| **МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения** | | **36** |
| Тема 2.2. Особенности работы с гостями. | **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **10** |
| 1. Категории гостей. Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. «Заселение по предварительному бронированию» | 4 |
| 2. Категории номеров. Описание обстановки номеров, их преимуществ.  Развитие диалогической речи по теме «Выбор номера» | 2 |
| 3. Отработка клише и выражений по теме. Составление диалогов Заселение от стойки (Walk in) | 2 |
| 4. Особенности обслуживания VIP-гостей и постоянных клиентов. Обучение продвижению услуг отеля. Small talk при регистрации гостя. Отработка клише, выражений, лексики и речевых навыков в диалогах. | 4 |
| 5. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты. Практика неподготовленной диалогической речи. | 2 |
| **МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения** | | **216** |
| Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения. | **Содержание** | **12** |
| 1.Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. | 6 |
| 2.Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя | 6 |
| **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **12** |
| 1.Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем | 4 |
| 2.Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер) | 4 |
| 3.Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. | 4 |
| Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки. | **Содержание** | **24** |
| 1.Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Оборудование кассового отделения гостиницы. | 6 |
| 2.Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов. | 6 |
| 3.Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами. | 4 |
| 4.Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю. | 4 |
| 5.Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения. | 2 |
| 6.Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения. | 2 |
| **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **12** |
| 1.Профессиональная автоматизированная программа. | 2 |
| 2.Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления. | 2 |
| 3.Разделение счета гостя на фолио, внесение корректировки в счет гостя | 2 |
| 4.Работа со счетами гостей. | 2 |
| 5.Оплата услуг. Выписка гостя. | 4 |
| **МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения** | | **36** |
| Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке | **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **10** |
| 1. Введение лексики по теме «Оплата услуг отеля». Закрепление лексики в тренировочных упражнениях. | 2 |
| 2. Развитие диалогической речи. Отработка клише и выражений по теме в диалогах «Оплата услуг отеля при бронировании от стойки» и «Оплата при выезде». | 2 |
| 3. Введение лексики по теме «Чрезвычайные и проблемные ситуации в отеле». Закрепление лексики в тренировочных упражнениях. | 2 |
| 4. Обобщение и систематизация изученного материала темы. Развитие диалогической речи по теме с использованием ситуаций взаимодействия с различными службами отеля. | 2 |
| 5. Контроль и коррекция навыков распознавания и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах. Практика неподготовленной диалогической речи. | 2 |
| **Самостоятельная работа при изучении разделов 1, 2**   1. Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы 2. Составление перечня оборудования службы приема и размещения. 3. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. 4. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. 5. Составление эссе об организации службы приёма и размещения   Заполнение и обработка заявок и бланков.  Заполнение регистрационной карточки гостя.  Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами.  Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу.  Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей.  Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.  Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.  Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.  Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.  Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой.  Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.  Выполнение курсовой работы. | | **14** |
| **Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла** | | **52** |
| **МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения** | | **216** |
| Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. | **Содержание** | **14** |
| 1. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. | 8 |
| 2. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы. | 6 |
| **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **12** |
| 1.Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля. | 6 |
| 2.Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля. | 6 |
| Тема 3.2. Организация ночного аудита | **Содержание** | **8** |
| 1.Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. | 4 |
| 2.Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. | 4 |
| **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **12** |
| 1.Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита. | 6 |
| 2.Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д. | 6 |
| **МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения** | | **36** |
| Тема 3.3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке | **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **8** |
| 1. Введение новой лексики по теме «Технологический цикл гостиничного предприятия». Отработка ЛЕ в упражнениях. Составление алгоритмов действий в соответствии с технологическим циклом. | 2 |
| 2. Стандарты обслуживания гостей. Развитие монологической речи по теме. | 2 |
| 3. Обобщение и систематизация изученного материала темы. Развитие диалогической речи по теме в ситуации «беседы со стажером». | 2 |
| 4. Контроль и коррекция знаний, умений и навыков в рамках пройденного модуля. Практика неподготовленной диалогической речи. | 2 |
| **Самостоятельная работа при изучении раздела 3**  Заполнение счетов выезжающих гостей. Подготовить оперативный суточный доклад по смене. | | **4** |
| **Курсовая работа** | | **24** |
| 1. Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 3 2. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. 3. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. 4. Составить алгоритм проведения ночного аудита. 5. Выполнение курсовой работы. | |  |
| **Учебная практика. Виды работ**   1. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения 2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг 3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. 4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей 6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). 7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан. 8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. 9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). 10. Оформление и подготовка счетов гостей. 11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 12. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). | | **108** |
| **Производственная практика. Виды работ**   1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей 4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями 6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями 7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей 9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. 11. Выполнение обязанностей ночного портье. 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. | | **144** |
| **Тематика курсовых работ**   1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд. 2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд. 3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд. 4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды. 5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды. 6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды. 7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона). 8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание. 10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы). 12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере). 14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере). 15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере). 16. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере). | |  |
| **Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе**   1. Выбор темы курсовой работы   2. Основные требования к оформлению работы  3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата.  4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала.  5.Основные требования к написанию практической части курсовой работы.  6. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами.  7.Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта.  8.Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками  9.Основные правила к написанию заключения  10. Индивидуальные консультации.  11. Защита курсовой работы. | | **24** |
| **Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося над курсовой работой**  1. Планирование выполнения курсовой работы  2.Определение актуальности выбранной темы, цели и задач курсовой работы  3.Изучение литературных источников.  4.Изучение и работа над материалами для написания теоретической части  5.Изучение практических материалов  6.Подготовка к защите курсовой работы | |  |
| **Всего** | | **504** |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**3.1. Материально-техническое обеспечение**

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

**Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:**

- стойка ресепшн;

- посадочные места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя;

- экран, проектор, магнитная доска;

- дидактические пособия;

- программное обеспечение;

- видеофильмы по различным темам.

**Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:**

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:

- телефон;

- настенные часы;

- факс;

- копировальный аппарат;

- стеллаж для регистрационных карточек;

- стойка для хранения ключей;

- машинка для кредитных карт (имитация);

- компьютерный терминал с принтером;

- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;

- стеллаж для ваучеров;

- сейф;

- место хранения наличности.

**Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:**

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);

- компьютеры по количеству посадочных мест;

- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

**3.2. Информационное обеспечение обучения**

**3.2.1 Печатные издания**

1. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 304с.
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2015
3. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с..
4. Английский язык для индустрии гостеприимства. 2015г. Москва ИНФА-М К.В Ишимцева
5. Hotels & Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 2015 г.
6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1
7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
8. Практикум для профессий и специальностей социально-экономического профиля СПО. — М.,2014.
9. Английский язык. / А.С. Восковская, Т.А. Карпова. — Ростов н/Д.: Феникс, 2013. — 376 с.
10. Hotels & Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 2015 г.
11. Гончарова Т.А. Английский для гостиничного бизнеса = English for the Hotel Industry: учеб. Пособие для учащихся учреждений нач. проф. образования. – 9-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. 144 с.
12. Francis O’Hara Be my Guest. English for the Hotel Industry. - Cambridge University Press, 2015
13. Trish Stott, Rod Revell. Highly Recommended. English for the hotel and catering industry. – Oxford, 2015
14. Методические материалы по профессии «Специалист по гостеприиству» с учетом стандарта Ворлдскиллс Россия по компетенции «Администрирование отеля» - Рабочая тетрадь. Сост. Ильиных М.М., Яковец А.А. – МИДИС, 2018
15. Рабочая тетрадь к доп. профессиональной программе «Практика и методика реализации образовательных программ среднего профессионального образования с учетом спецификации стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля»– Международный колледж сервиса, 2019г.
16. Рабочая тетрадь к доп. профессиональной программе «Практика и методика реализации образовательных программ среднего профессионального образования с учетом спецификации стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля»– МИДИС, 2018г.
17. Рабочая тетрадь к доп. профессиональной программе «Практика и методика реализации образовательных программ среднего профессионального образования с учетом спецификации стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Разраб. Жукова К.В., Назарова С.А. - ГБПОУ МО «Серпуховский колледж», 2019г.

**Журналы:**

«Отель»

«Пять звезд»

«Гостиница и ресторан»

«PRO - отель».

**3.2.2 Электронные издания (электронные ресурсы)**

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

**3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

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

Квалификация педагогических работников образовательной организации отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах.

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

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, составляет 40 процентов.

**4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля** | **Критерии оценки** | **Методы оценки** |
| ПК 1. 1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале | 75% правильных ответов  Оценка процесса  Оценка результатов | Тестирование  Собеседование  Экзамен |
| Экспертное наблюдение  Оценка процесса  Оценка результатов | Лабораторная работа  Ролевая игра  Ситуационная задача  Практическая работа |
| Экспертное наблюдение | Практическая работа  Виды работ на практике |
| ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Оценка результата | Тестирование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Оценка результата | Собеседование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Оценка результата | Собеседование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Оценка результата | Собеседование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Оценка результата | Тестирование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Оценка результата | Собеседование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | Оценка результата | Тестирование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | Оценка результата | Тестирование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами 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 |
| Экспертное наблюдение | Практическая работа  Виды работ на практике |
| ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Оценка результата | Тестирование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Оценка результата | Собеседование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Оценка результата | Собеседование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Оценка результата | Собеседование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Оценка результата | Тестирование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Оценка результата | Собеседование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | Оценка результата | Тестирование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | Оценка результата | Тестирование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества | 75% правильных ответов  Оценка процесса  Оценка результатов | Тестирование  Собеседование  Экзамен |
| Экспертное наблюдение  Оценка процесса Оценка результатов | Лабораторная работа  Ролевая игра  Ситуационная задача  Практическая работа |
| Экспертное наблюдение | Практическая работа  Виды работ на практике |
| ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Оценка результата | Тестирование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Оценка результата | Собеседование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Оценка результата | Собеседование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 4  Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Оценка результата | Собеседование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Оценка результата | Тестирование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Оценка результата | Собеседование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | Оценка результата | Тестирование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | Оценка результата  Оценка результата  Оценка процесса | Тестирование  Ситуационная задача  Ролевая игра |
| ОК.11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |