

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого»
(ФГАОУ ВО «СПбПУ»)
Институт среднего профессионального образования

СОГЛАСОВАНО:

Работодатель:

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ. 01**

**«Организация и контроль текущей
деятельности сотрудников службы приема и
размещения»**

для специальности

43.02.14 *Гостиничное дело*

Год начала подготовки по УП 2022

На базе основного общего образования

Санкт-Петербург
2024

РАССМОТРЕНА:
предметной (цикловой)
комиссией
«Гостиничное дело»
Протокол №9
от «25» апреля 2024 г.
Председатель ПЦК О.А.Луганская

Подпись

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ИСПО

Р.А Байбиков
« ____ » _____ 2024 г.

Рекомендована
Методическим советом ИСПО
Протокол № 9 от «26» апреля 2024 г.
Зам. директора по УМР
Е.Г. Конакина _____
подпись

Рабочая программа профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело и учебного плана Институт среднего профессионального образования ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого»

Организация-разработчик: Институт среднего профессионального образования Санкт-Петербургского политехнического университета Петра Великого

Разработчики: О.А. Луганская, Талалаева Д.А., Гусарова М.Н., преподаватели ИСПО «СПбПУ»

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	16
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	17

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения примерной рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

Программа профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» - является программой подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» относится к федеральному компоненту учебного плана ИСПО СПбПУ в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.

Модуль реализуется на 3 курсе обучения по данной специальности. Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном образовании, при повышении квалификации, при переподготовке по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

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

В ходе освоения профессионального модуля учитывается движение к достижению личностных результатов обучающимися (личностные результаты определены Рабочей программой воспитания и ОПОП).

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

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

Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

иметь практический опыт в:	<ul style="list-style-type: none"> - разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
знать:	<ul style="list-style-type: none"> - законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; - стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения;
уметь:	<ul style="list-style-type: none"> - планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; - проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; - выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; - организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; - контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;

**1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:
всего – 654, в том числе:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося – **468 часов**, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – **330 часов**;

самостоятельной работы обучающегося – **134 часов**;

учебной практики – **72 часа**;

производственная практика – **108 часов**.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		
			Обязательные аудиторные учебные занятия			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)	
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работа), часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа), часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК 1. 1. -1.3 ОК1-ОК 11	МДК 01.01 Технология приема и размещения в гостиницах и туристских комплексах	316	220	72	20	94		72	108	
ПК 1. 1-1.3, ОК1-ОК 11	МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения	152	110	110		40				
ПК 1. 1. -1.3 ОК1-ОК 11	Учебная практика, часов	72								
ПК 1. 1. -1.3 ОК1-ОК 11	Производственная практика (по профилю специальности), часов	108								
	Всего:	654						72	108	

3.2. 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
МДК 01.01 Технология приема и размещения в гостиницах и туристских комплексах		
Тема 1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей	Содержание	24
	Роль и место знаний по профессиональному модулю в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания.	2
	Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей.	2
	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ	4
	Основные положения ФЗ «О защите прав потребителей» в части предоставления услуг	4
	Федеральный закон от 18.07.2006 N 109-ФЗ (ред. от 24.02.2021) "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации", его основные положения	4
	Закон РФ от 25.06.1993 N 5242-1 (ред. от 01.07.2021) "О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации", его основные положения	4
	Договорные отношения гостиницы и туристской фирмы, основные виды договоров.	4
	Тематика практических занятий	4
	Виды паспортов при размещении в гостинице	2
	Особенности визового режима с различными государствами	2
Тема 2. Организационная	Содержание	14
	Организационная структура гостиницы. Линейные и административные функции.	4

структура управления гостиницей	Общие принципы организационного построения гостиницы. Традиционная организация гостиничного предприятия. Функциональный подход к организации гостиничного предприятия.	2
	Основные службы гостиницы (служба приема размещения, служба обслуживания, служба эксплуатации номерного фонда, ресторанная служба, коммерческая служба и другие), их функции. Принципы функционирования и взаимодействия гостиничных служб.	2
	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.	2
	Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	4
	Тематика практических занятий	6
	Анализ структуры управления гостиниц Санкт-Петербурга	2
	Контактные и неконтактные службы гостиницы. Разработка квалификационных требований к сотрудникам контактных и неконтактных служб гостиницы	2
	Взаимодействие гостиничных служб (ситуационные задания)	2
Тема 3. Организация и технология приема и размещения гостей	Содержание	34
	Организация службы приема и размещения: назначение и основные задачи службы. Функциональная структура службы приема и размещения	2
	Назначение отдельных секций службы. Организация рабочего места службы приема и размещения. Техническое оснащение front-office	2
	Категории гостей. Процесс поселения в гостиницу.	2
	Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.	2
	Виды гостиничных номеров. Демонстрация и назначение номера.	2
	Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям.	2
	Особенности поселения гостя по брони	2
	Особенности поселения корпоративных гостей	2
	Особенности поселения организованных туристских групп.	2

Формы и методы информирования потребителей о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	2
Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	2
Виды и формы оплаты услуг. Порядок оплаты услуг за наличный расчет и с помощью банковской карты.	2
Порядок перевода гостя из одного номера в другой. Особенности обслуживания при подселении гостя в занятый номер.	2
Правила оформления и подготовки счетов гостей за проживание и дополнительные услуги,.	2
Организация отъезда гостей, порядок расчета с ними	2
Порядок возврата денежных сумм при отъезде.	2
Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка».	2
Тематика практических занятий	24
Регистрация гостей, выполнение документальных формальностей (vip, групп туристов, корпоративных клиентов, иностранных и российских туристов). Ситуационные задания	2
Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	2
Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	2
Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	2
Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	2
Переселение гостя из номера	2
Информирование гостей о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Составление памятки для проживающих	2
Оформление и подготовка счетов гостей, проведение окончательных расчетов	2
Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления.	2
Разделение счета гостя на фоллио, внесение корректировки в счет гостя	2

	Прием к оплате наличных, оформление расчетов	2
	Прием к оплате банковских карт, оформление расчетов	2
Тема 4. Автоматизация службы приема и размещения	Содержание	24
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2
	Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя	2
	Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.	4
	Служба ночного аудита: назначение и основные функции.	2
	Изучение правил выполнения ночного аудита.	2
	Правила работы с информационной базой данных гостиницы.	2
	Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации.	6
	Ознакомление с видами отчетной документации	4
	Тематика практических занятий	16
	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем	2
	Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления.	2
	Разделение счета гостя на фоллио, внесение корректировки в счет гостя	2
	Работа со счетами гостей.	2
	Оплата услуг. Выписка гостя.	2
	Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита.	2
	Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.	2
	Профессиональная автоматизированная программа: подготовка отчетов.	2
Тема 5. Планирование,	Содержание	22

организация и контроль деятельности сотрудников службы приема и размещения	Типовая структура службы приема и размещения.	2
	Профессиональные стандарты сотрудников СПиР	2
	Отраслевые и внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	2
	Планирование работы сотрудников службы СПиР	2
	Проведение деловых совещаний.	2
	Методы и формы контроля качества работы персонала СПиР.	2
	Подбор персонала, требования к персоналу СПиР Управление карьерой в гостинице	2
	Выездное занятие в гостиницу	8
	Тематика практических занятий	12
	Планирование потребностей в персонале службы приема и размещения	2
	Разработка системы стимулирования и дисциплинарной ответственности сотрудников	2
	Контроль качества работы персонала	2
	Составление рабочего расписания работы сотрудников СПиР	6
Тема 6. Стандарты обслуживания при приеме, размещении и проведении расчетов с гостями	Содержание	10
	Профессиональная этика для сотрудников контактных служб гостиницы	2
	Корпоративная культура и кодекс поведения сотрудников front-office	2
	Правила этикета в гостиничном сервисе Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей	2
	Контроль качества обслуживания при заселении и выезде гостей	2
	Правила поведения сотрудников в нестандартных ситуациях при заселении	2
	Тематика практических занятий	10
	1. Ситуационные задания. Взаимодействие с гостями различных социальных групп,	4

	национальностей, религиозной принадлежности и т.д	
	2. Решение экстраординарных ситуаций при заселении.	4
	3 Поведение в нестандартных ситуациях. Анализ действий сотрудников. Ролевые игры	2
Самостоятельная учебная работа 1. Заполнение и обработка заявок и бланков. 2. Заполнение регистрационной карточки гостя. 3. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами. 4. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу. 5. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей. 6. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. 7. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. 8. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк. 9. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков. 10. Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой. 11. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.		94
Примерная тематика курсовых работ Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения на примере конкретного отеля Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности обслуживания организованных туристских групп Особенности обслуживания корпоративных гостей Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения. Ночной аудит, цели, особенности проведения Внутрифирменные стандарты службы приема и размещения в конкретной гостинице Взаимодействие службы СПиР с другими подразделениями отеля Контроль качества обслуживания при заселении и выезде гостей Правила поведения сотрудников в нестандартных ситуациях при заселении Корпоративная культура и кодекс поведения сотрудников front-office Планирование работы сотрудников службы СПиР Управление карьерой в гостинице Проведение деловых совещаний.		

Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Анализ структуры управления на примере конкретного отеля		
Курсовое проектирование	Содержание	20
	Вводный инструктаж. Выдача заданий.	2
	Подбор литературы, соответствующей теме курсовой работы	2
	Выполнение основной части курсовой работы	2
	Выполнение основной части курсовой работы	2
	Выполнение основной части курсовой работы	2
	Выполнение основной части курсовой работы	2
	Оформление курсовой работы	2
	Формирование списка источников и литературы	2
	Защита курсовой работы	2
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения		110
Тема 1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке	Тематика практических занятий	36
	Введение лексики по теме «Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями» (reception clerk, magnetic code, electronic locks, to cash, to change currency) и закрепление ее в упражнениях разных типов. Чтение и перевод текста, выполнение упражнений по тексту. Развитие умений устной диалогической речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Практика устной речи. Составление диалогов по предложенным ситуациям: - разговор по телефону о номерном фонде; - предоставление информации об услугах гостиницы, описание номеров; - обсуждение условий и форм оплаты; - сравнение аналогичных гостиниц; - прием гостей разных категорий (индивидуал, тургруппа, командировочный); - заселение гостя walk-in; - экстраординарная ситуация при заселении (заселение подозрительного гостя, грубость гостя, отказ в предоставлении документов); - сопровождение гостя в номер	
Тема 2 Особенности работы с гостями.	Тематика практических занятий	38
	Введение лексики по теме: «Особенности работы с гостями» (walk-in guest, аббревиатуры AAA, BBB, CCC guests, VIP guest, corporate guest) и закрепление ее в упражнениях разных типов.	

	<p>Работа с текстом: «Категории гостей», пересказ текста.</p> <p>Развитие умений в письменной речи: правила работы с визами разных типов (туристическая, рабочая, студенческая) и миграционными картами.</p> <p>Развитие умений устной диалогической речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.</p> <p>Практика устной речи. Составление диалогов по предложенным ситуациям:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Приветствие, регистрация и заселение VIP-гостей; - Предложение комплимента от гостиницы VIP-гостям; - Обсуждение системы скидок для постоянных клиентов гостиницы; - Предложение по культурно-развлекательной программе для VIP-гостей; - Предоставление базовой туристической информации для иностранных гостей города. 	
Тема 3. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписке на английском языке	<p>Тематика практических занятий</p> <p>Введение лексики по теме: «Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке» (to check out, to pay in cash, to pay with a card, a receipt, to print out, to have a complaint, to solve the problem, to apologize) и закрепление ее в упражнениях разных типов.</p> <p>Работа с текстом: «Международные платежные системы», пересказ текста.</p> <p>Развитие умений в письменной речи: заполнение документации для различных форм оплаты (наличный, безналичный расчет).</p> <p>Развитие умений устной диалогической речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.</p> <p>Практика устной речи. Составление диалогов по предложенным ситуациям:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Проведение наличного расчета; - Проведение безналичного расчета; - Проведение авансового платежа; - Организация отъезда гостя, который пользовался дополнительными услугами; - Организация отъезда гостя, предоставление информации о времяпрепровождении до рейса; - Организация выезда гостя- индивидуала, который сломал мебель в номере; - Разбор ситуации при раннем выезде гостя от туристической компании, который нанес ущерб имуществу гостиницы. 	20
Тема 4. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	<p>Тематика практических занятий</p> <p>Введение лексики по теме: «Стандарты обслуживания гостей» (category, suit, certification system, stars, to provide with, to be equipped with) и закрепление ее в упражнениях разных типов.</p> <p>Работа с текстом «Технологический цикл гостиничного предприятия», перевод текста.</p>	16

на английском языке	Развитие умений устной монологической речи, составление монолога-описания: «Стандарты для обслуживания гостей».	
Самостоятельная работа Развитие умений в письменной речи: заполнение документации для различных форм оплаты (наличный, безналичный расчет). Развитие умений устной диалогической речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Закрепление лексики по теме: «Стандарты обслуживания гостей» (category, suit, certification system, stars, to provide with, to be equipped with)		40
Учебная практика Виды работ 1. Отработка приемов организации рабочего места 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. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для		108

расчета и выписки гостей 6. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 7. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. 8. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 9. Контроль соблюдения внутрифирменных стандартов отеля. 10. Планирование деятельности службы СПиР. Составление графика работы персонала на неделю/ месяц. 11. Участие и проведение инструктажей персонала СПиР. Порядок действий в чрезвычайных ситуациях.		
	ИТОГО по модулю, включая 4 часа консультаций + 6 часов промежуточная аттестация	654 (330 ауд.)

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета - Технологии гостиничного обслуживания и продаж гостиничного продукта

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- стойка ресепшн;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам.

В кабинете находятся:

- паспорт кабинета;
- учебно-методический комплекс специальности «Гостиничное дело», включающий рабочие программы дисциплин, рабочие программы профессиональных модулей, комплексы контрольно-оценочных средств по профессиональным модулям, рекомендации к проведению практических работ, технологические карты уроков, учебные пособия и учебно-методические разработки.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

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

4.2. Информационное обеспечение обучения

4.2.1 Печатные издания

1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения. Ёхина М. А. Издание: 1-е изд. Год выпуска: 2021
2. Тимофеева Е.С. Проектирование гостиничной деятельности. Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2020 г. , 192 с. (электронный ресурс)
3. Фомиченко, И. А. Организация обслуживающего процесса в гостинице : учебное пособие / Федер. агентство по образованию, ГОУ ВПО "С.-Петерб. торг.-экон. ин-т", Каф. менеджмента. — Санкт-Петербург : СПбТЭИ, 2019

4.2.2 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/>

4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Учебный процесс происходит согласно календарному графику учебного процесса, также проводятся дополнительные консультации для обучающихся. По окончании изучения профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» проводятся учебная и производственная практики.

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарным курсам – специалисты, имеющие высшее образование, соответствующее профилю МДК.

5. 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	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра

ситуациях		
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	75% правильных ответов	Тестирование
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результатов	Экзамен
	Экспертное наблюдение	Лабораторная работа
	Оценка процесса	Ролевая игра
	Оценка результатов	Ситуационная задача Практическая работа
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка процесса	Ролевая игра
	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка процесса	Ролевая игра
	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка процесса	Ролевая игра
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка результата	Собеседование
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка процесса	Ролевая игра
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка результата	Тестирование
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка процесса	Ролевая игра
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка результата	Собеседование
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка процесса	Ролевая игра
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка результата	Тестирование
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка процесса	Ролевая игра
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка результата	Тестирование
ПК 1.3. Контролировать текущую	75% правильных ответов	Тестирование

деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Оценка процесса Оценка результатов	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