

	МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ
	краевое государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский колледж сферы услуг и предпринимательства»

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора колледжа
№ ___ от «___» _____ 2022.

Рабочая программа
профессионального модуля

**ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И
РАЗМЕЩЕНИЯ**

для специальности среднего
профессионального образования

43.02.14 Гостиничное дело

(базовая подготовка)

Красноярск 2022

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) **43.02.14 Гостиничное дело** утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 № 1552.

Организация-разработчик: **Красноярский колледж сферы услуг и предпринимательства**

РАЗРАБОТЧИКИ:

Преподаватель профессиональных модулей:	_____	Н.В. Глущенко
Преподаватель профессиональных модулей:	_____	И.В. Черницкий

ОДОБРЕНО:

цикловой методической
комиссией специальности 43.02.10,
Туризм 43.02.11 Гостиничный сервис,
43.02.14 Гостиничное дело

Протокол № ____ от «____» _____ 2022г. Председатель ЦМК:	_____	Е.А. Липинская
--	-------	----------------

РЕКОМЕНДОВАНО

Методическим советом колледжа

Протокол № ____ от «____» _____ 2022_г. Председатель Методического совета	_____	О.К. Котлярова
---	-------	----------------

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по учебно-методической работе	_____	А.А. Полежаева
---	-------	----------------

Заместитель директора по учебно-производственной работе	_____	О.В. Глебов
---	-------	-------------

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. Паспорт рабочей программы профессионального модуля	4
2. Результаты освоения профессионального модуля	8
3. Структура и содержание программы профессионального модуля	9
4. Условия реализации программы профессионального модуля	18
5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля	21

1. ПАСПОРТ 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 и соответствующих профессиональных компетенций (ПК).

- 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

Рабочая программа профессионального модуля может быть реализована с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

1.2 Место профессионального модуля в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Профессиональный модуль входит в профессиональный учебный цикл.

1.3 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.

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

- иметь** - разработку операционных процедур и стандартов службы приема
- практический** и размещения;
- опыт в:** - 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;

Результаты изучения профессионального модуля должны способствовать формированию у обучающихся **общих компетенций и личностных результатов.**

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Перечень личностных результатов

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
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 лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»	ЛР 4
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех	ЛР 7

формах и видах деятельности.	
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
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности (при наличии)	
Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела	ЛР 13

1.4. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля в том числе в форме практической подготовки.

Всего часов - 771 часа.

Из них на освоение МДК:

- МДК 01.01 - 425 час,

- МДК 01.02 - 175 часов.

на промежуточную аттестацию – 27 часов.

на практики:

- учебную 90 часов,

- производственную 72 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.

в том числе общими (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями:

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
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

3.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования МДК 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-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	МДК 01.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	425	339	94	24	77		90	72
ПК 1.1-1.3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	МДК 01.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения	175	132	132		34			
	Учебная практика, часов	90							
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72							
	Всего:	771	471	226	24	111		90	72

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 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		425
Раздел 1. Организация технологии работы службы приема и размещения гостей		70
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	<p>Содержание</p> <p>Лекционные занятия</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Введение в специальность. Основы гостиничной индустрии 2. Основы гостиничной индустрии в России и за рубежом 3. Классификация средств размещения 4. Гостиничное предприятие: показатели, особенности 5. Гостиничное предприятие: внешняя и внутренняя среда 6. Гостиничное предприятие: организационная структура управления <p>Практические занятия</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Нормативные документы, регламентирующие работу гостиницы 2. Особенности гостиничного предприятия: показатели и внешняя среда 3. Особенности гостиничного предприятия: организационная структура управления и внутренняя среда 4. Показатели компетентностной модели специалиста гостиницы 	<p>40</p> <p>10</p>
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	<p>Содержание</p> <p>Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей</p> <p>Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</p>	6
Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 1	<p>Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы</p> <p>Составление перечня оборудования службы приема и размещения.</p> <p>Составление алгоритма работы с гостем по телефону.</p> <p>Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</p>	14

Составление эссе об организации службы приёма и размещения		
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.		234
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	Содержание	50
	Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	
	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	
	Тематика практических занятий	40
	Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений Особенности поселения гостей от группы Особенности поселения коллектива. Переселение гостя из номера Подселение к гостю в номер Комплексное задание по модулю Front Office.	
Тема. 2.2. Документация службы приема и размещения.	Содержание	26
	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, выезд гостя	
	Тематика практических занятий	16
	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер) Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	
Тема. 2.3. Оформление	Содержание	38

выезда гостя и процедура его выписки.	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписки». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.	
	Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов.	
	Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.	
	Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.	
	Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.	
	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	
	Тематика практических занятий	20
Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления. Разделение счета гостя на фоллио, внесение корректировки в счет гостя Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.		
Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах		
Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 2 1. Заполнение и обработка заявок и бланков. 2. Заполнение регистрационной карточки гостя. 3. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами. 4. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу. 5. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей. 6. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. 7. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. 8. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк. 9. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков. 10. Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой. 11. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов. 12. Выполнение курсовой работы.	44	
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла		

		88
Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	Содержание	40
	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	
	Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.	
	Тематика практических занятий	4
	Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля, Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.	
Тема 3.2. Организация ночного аудита	Содержание	21
	Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.	
	Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации	
	Тематика практических занятий	4
	Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита.	
	Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.	
	Технологический цикл гостиничного предприятия Изучение стандартов для обслуживания гостей	
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 3		19
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.		
Курсовая работа		24
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения		175
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения		64
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке	Тематика практических занятий	48
	Организация приёма, регистрации гостей. Введение лексики, закрепление в упражнениях Чтение и перевод текста “The Front Desk of the Hotel”. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	

	Размещение гостей (предоставление номеров). Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текста “HotelHousekeeping”. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов у стойки ресепшюниста. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены	
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		16
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.		84
Тема 2.1. Особенности работы с гостями.	Тематика практических занятий	28
	Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	
Тема. 2.2. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	Тематика практических занятий	38
	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах	
Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 2 1. Заполнение и обработка заявок и бланков. 2. Заполнение регистрационной карточки гостя. 3. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами. 4. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу. 5. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей. 6. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. 7. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. 8. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк. 9. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.		18

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	18
Тема 3.1. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке	18
Тематика практических занятий Технологический цикл гостиничного предприятия Изучение стандартов для обслуживания гостей	
Учебная практика Виды работ 1. Работа с уставной, должностной и договорной документацией гостиницы; 2. Работа с договорной и бланочной документацией гостиницы; 3. Работа с Internet ресурсами; 4. Работа с бланками строгой отчетности; 5. Работа с бланочной документацией; 6. Работа с базами данных MS Access 2007; 7. Работа в программе 1 С Отель с вкладкой «Справочники»; 8. Работа в программе 1 С Отель; 9. Работа с бланками строгой отчетности; 10. Работа с програмами MovieMaker, PowerPoint; 11. Работа со справочной документацией; 12. Ролевая игра по теме «Прием, размещение и выписка гостей»; 13. Деловая игра – тренинг по теме «Прием, размещение и выписка гостей»; 14. Сбор информации и оформление отчетов по практике.	90
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	72

<p>расчета и выписки гостей</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. 11. Выполнение обязанностей ночного портье. 12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. 13. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 	
<p>Тематика курсовых работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд. 2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд. 3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд. 4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды. 5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды. 6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды. 7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона). 8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание. 10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы). 12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере). 14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере). 15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере). 16. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере). 	
<p>Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 	<p>24</p>

<p>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.</p>	
<p>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося над курсовой работой</p> <p>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</p>	
<p>Всего</p>	<p>771</p>

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Материально-техническое обеспечение

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

4.2. Информационное обеспечение обучения

4.2.1 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>

Журналы:

«Отель»

«Пять звезд»

«Гостиница и ресторан»

«PRO - отель».

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 Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям. В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся.

Обязательным условием допуска к учебной практике в рамках МДК 04.01 «Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» является освоение следующих дисциплин: «Менеджмент», «Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности», «Английский язык», «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности».

Учебная практика проводится в учебных мастерских. Обязательным условием допуска к учебной практике является полное освоение теоретической части и приобретение умений на практических занятиях.

Производственная практика должна проводиться в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся. Обязательным условием допуска к производственной практике является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках

данного профессионального модуля.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

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

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

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

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

5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

Виды контроля знаний обучающихся:

- .1 Текущий.
2. Промежуточный.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения направлены на проверку у обучающихся не только сформированности профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений, знаний, практического опыта.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Оценка с применением методики оценивания WS/ДЭ в рамках текущего контроля, промежуточной аттестации: Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Оценка с применением методики оценивания WS/ДЭ в рамках текущего контроля, промежуточной аттестации: Собеседование Ситуационная задача Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Оценка с применением методики оценивания WS/ДЭ в рамках текущего контроля, промежуточной аттестации: Собеседование Ситуационная задача Ролевая игра
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Оценка с применением методики оценивания WS/ДЭ в рамках текущего контроля, промежуточной аттестации: Собеседование Ситуационная задача Ролевая игра
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Оценка с применением методики оценивания WS/ДЭ в рамках текущего контроля, промежуточной аттестации: Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра

ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Оценка с применением методики оценивания WS/ДЭ в рамках текущего контроля, промежуточной аттестации: Собеседование Ситуационная задача Ролевая игра
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Оценка с применением методики оценивания WS/ДЭ в рамках текущего контроля, промежуточной аттестации: Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Оценка с применением методики оценивания WS/ДЭ в рамках текущего контроля, промежуточной аттестации: Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов Экспертное наблюдение	Оценка с применением методики оценивания WS/ДЭ в рамках текущего контроля, промежуточной аттестации: Тестирование Собеседование Экзамен Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа Виды работ на практике
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов Экспертное наблюдение	Оценка с применением методики оценивания WS/ДЭ в рамках текущего контроля, промежуточной аттестации: Тестирование Собеседование Экзамен Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа Виды работ на практике
ПК 1.3. Контролировать текущую	75% правильных ответов	Оценка с применением

<p>деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>Оценка процесса Оценка результатов Экспертное наблюдение</p>	<p>методики оценивания WS/ДЭ в рамках текущего контроля, промежуточной аттестации: Тестирование Собеседование Экзамен Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа Виды работ на практике</p>
---	---	---

Овладение общими компетенциями является долговременным и сложным процессом и обеспечивается в той или иной мере всеми элементами основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена. Завершающее оценивание освоения обучающимися общих компетенций осуществляется в ходе экзаменов квалификационных и государственной итоговой аттестации.

Оценка формирования личностных результатов предусматривает процедуры оценивания в соответствии с Разделом 3. «Оценка освоения обучающимися основной профессиональной образовательной программы в части достижения личностных результатов» рабочей программы воспитания по специальности 43.02.14. Гостиничное дело.