Эмблема ССКОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

**«СМОЛЕНСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

**для подготовки специалистов среднего звена:**

**по специальности**

**43.02.14 Гостиничное дело**

Смоленск 2021 г.

BD21303_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Рассмотрена**  на заседании цикловой комиссии специальностей 08.02.07, 08.02.11, 43.02.10, 43.02.14 и ППКРС  Протокол № 1 от 27.08.2021 г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А. В. Домнина  Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **рекомендована**  к утверждению Педагогическим советом  Протокол № \_1\_\_  от «30» августа 2021 г.  Протокол № \_\_\_\_  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.  Протокол № \_\_\_\_  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.  Протокол № \_\_\_\_  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г. | **УТВЕРЖДАЮ**  Директор колледжа  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. |

Рабочая программа профессионального модуля ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по профессии/специальности среднего профессионального образования (далее СПО)

43.02.14 Гостиничное дело

с учётом требований рабочей программы воспитания по профессии

43.01.14 Гостиничное дело

**Организация-разработчик**: ОГБПОУ «Смоленский строительный колледж»

**Разработчик:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Место работы | Занимаемая должность | Инициалы, фамилия |
| ОГБПОУ «Смоленский строительный колледж» | преподаватель общепрофессиональных дисциплин | Л. И. Савченкова |
|  | методист | А. В. Домнина |

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **стр.** |
| **1** | **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | **4** |
| **2** | **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | **6** |
| **3** | **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | **19** |
| **4** | **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | **22** |
|  |  |  |

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

**1.1. Область применения программы**

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 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. |
| 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 | 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 |

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 - 408

Из них на освоение МДК

- МДК 01.01 - 224 часа,

- МДК 01.02 – 40 часов

на практики:

- учебную 72 часа

- производственную 72 часа

1. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**2.1. Структура 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.  ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 | Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения | 24 | 24 | 0 | | 24 | |  |  | 72 | 72 |
| ПК 1. 2.  ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 | Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки. | 150 | 142 | 86 | | 8 |
| ПК 1. 3.  ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 | Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла | 50 | 50 | 24 | |  |  |
| ПК 1.1. - 1. 3.  ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 | МДК,01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения | 40 | 38 | 38 | |  | | 2 |  |
|  | Учебная практика, часов | **72** |  | | | | | | |
|  | Производственная практика (по профилю специальности), часов | **72** |  | | | | | | |
|  | **Всего:** | **408** | **254** | | **148** | | **24** |  |  | **72** | **72** |

**2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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** | | **24** |
| **Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями** | **Содержание** | **16** |
| Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. | 2 |
| Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания | 2 |
| Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. | 2 |
| Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. | 2 |
| Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. | 2 |
| Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. | 2 |
| Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. | 2 |
| Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров. | 2 |
| **Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.** | **Содержание** | **8** |
| Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей | 4 |
| Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. | 4 |
| **Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.** | | **142** |
| **Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.** | **Содержание** | **64** |
| Проблемы службы приема и размещения**.** | 2 |
| Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. | 2 |
| Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. | 4 |
| Системы и технологии службы приема и размещения: | 2 |
| неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные. | 2 |
| Система контроля доступа в помещения гостиницы. | 2 |
| Организация хранения личных вещей. | 2 |
| Процесс поселения в гостиницу**.** | 2 |
| Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. | 2 |
| **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **44** |
| Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office. | 4 |
| Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя | 4 |
| Поселение гостя от стойки, | 4 |
| заполнение регистрационной карточки гостя | 2 |
| Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя | 4 |
| Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений | 4 |
| Особенности поселения гостей от группы | 4 |
| Особенности поселения коллектива. | 4 |
| Переселение гостя из номера | 4 |
| Подселение к гостю в номер | 4 |
| Комплексное задание по модулю Front Office. | 6 |
| **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. | **4** |
| Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя | **4** |
| **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **18** |
| Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем | **6** |
| Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер) | **6** |
| Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. | **6** |
| **Тема. 2.3. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.** | **Содержание** | **40** |
| Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы. | **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. | **2** |
| Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. | **2** |
| Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами. | **2** |
| Порядок ведения кассовых операций. | **2** |
| Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю. | **2** |
| Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения. | **2** |
| Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения. | **2** |
| **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **24** |
| Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления. | **6** |
| Разделение счета гостя на фолио, внесение корректировки в счет гостя | **6** |
| Работа со счетами гостей. | **6** |
| Оплата услуг. Выписка гостя. | **6** |
| Курсовая работа | | **12** |
| **Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла** | | **50** |
| **Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.** | **Содержание** | **16** |
| Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. | **2** |
| Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы. | **2** |
| **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **12** |
| Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля, | **6** |
| Профессиональная автоматизированная программа.  Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля. | **6** |
| **Тема 3.2. Организация ночного аудита** | **Содержание** | **20** |
| Служба ночного аудита: назначение и основные функции. | **2** |
| Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы. | **2** |
| Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. | **2** |
| Ознакомление с видами отчетной документации | **2** |
| **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **12** |
| Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита. | **6** |
| Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д. | **6** |
| Курсовая работа | | **12** |
| **Промежуточная аттестация** | **Дифференцированный зачет** | **2** |
| Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении дисциплины   1. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. 2. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. 3. Выполнение курсовой работы. | | **8** |
| **ВСЕГО по МДК. 01.01** | | **224** |
| **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   Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). | | **72** |
| **Производственная практика**  **Виды работ**   1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей 4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями 6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями 7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей 9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. 11. Выполнение обязанностей ночного портье. 12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. 13. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | | **72** |
| **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. Знакомство с рекомендациями по выполнению курсовых работ Выбор темы курсовой работы. 2. Составление плана курсовой работы. Подбор материала 3. Оформление титульного листа Технические требования к написанию курсовой работы 4. Структура курсовой работы 5. Требования к содержанию текстовой части курсовой работы 6. Графические объекты рисунки в работе Цитаты и ссылки в работе 7. Список литературы. Требования к формированию списка 8. Приложения. Требования к оформлению ,Примеры 9. Порядок защиты курсовой 10. Подготовка к защите курсовой. Написание материала для защиты 11. Защита курсовой работы 12. Защита курсовой работы | |  |
| **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** | | **368** |

**2.3 Тематический план и содержание учебной дисциплины МДК.01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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** | | **10** |
| **МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения** | | **10** |
| Тема 1.3. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке | **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **10** |
| Организация приёма, регистрации гостей. | **2** |
| Введение лексики, закрепление в упражнениях | **2** |
| 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. | **2** |
| Размещение гостей (предоставление номеров). | **2** |
| Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текста “Hotel Housekeeping”. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов у стойки ресепшиониста. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены | **2** |
| **Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.** | | **18** |
| **МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения** | | **10** |
| Тема 2.1. Особенности работы с гостями. | **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **10** |
| Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, корпоративных гостей. | **2** |
| Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения групп, иностранных граждан. | **2** |
| Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. | **2** |
| Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Комплименты VIP гостям. | **2** |
| Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты. | **2** |
| Тема. 2.2. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке | **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **8** |
| Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей | **2** |
| Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей | **2** |
| Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах | **2** |
| Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах | **2** |
| **Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла** | | **8** |
| **МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения** | | **8** |
| Тема 3.3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке | **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **8** |
| Технологический цикл гостиничного предприятия |
| Технологический цикл гостиничного предприятия |
| Изучение стандартов для обслуживания гостей |
| Изучение стандартов для обслуживания гостей |
| Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа | | **2** |
| **Промежуточная аттестация** | **Дифференцированный зачет** | **2** |
| **ВСЕГО на МДК. 01.02:** | | **40** |

# 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**3.1**. 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.

* 1. **Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

**3.2.1 Печатные издания**

**Основные источники**

1. Воробьева, С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (B1) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 192 с. —// ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/438758>
2. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования.– М.: Издательский центр «Академия», 2018 – 304с.
3. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования/ Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. —URL: <https://urait.ru/bcode/433890>
4. 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>

**Дополнительные источники:**

1. Английский язык для индустрии гостеприимства. 2015г. Москва ИНФА-М К.В Ишимцева
2. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 304с.
3. 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. Сенин В. С., Денисенко А. В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: учеб. Пособие. – М.: Финансы и статистика, 2008. – 144 с.
5. Hotels & Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 2015 г.

**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/

**3.3 Организация образовательного процесса**

Профессиональному модулю ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» предшествовало освоение дисциплин «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле», «Технология и организация туристической деятельности».

Профессиональный модуль ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» относится к профессиональному учебному циклу. Модуль направлен на освоение профессиональных компетенций.

[Организация](http://professional_education.academic.ru/1820/%D0%9E%D0%A0%D0%93%D0%90%D0%9D%D0%98%D0%97%D0%90%D0%A6%D0%98%D0%AF) образовательного процесса в образовательном учреждении регламентируется учебным планом, годовым календарным учебным графиком и расписаниями занятий.

**3.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических работников наличие среднего профессионального образования - программы подготовки специалистов среднего звена или высшего образования - бакалавриат, направленность (профиль) которого, как правило, соответствует преподаваемому учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю). Дополнительное профессиональное образование на базе среднего профессионального образования (программ подготовки специалистов среднего звена) или высшего образования (бакалавриата) - профессиональная переподготовка, направленность (профиль) которой соответствует преподаваемому учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю).

При отсутствии педагогического образования допускается дополнительное профессиональное образование в области профессионального образования и (или) профессионального обучения.

Педагогические работники (включая преподавателя) обязаны проходить в установленном законодательством РФ порядке обучение и проверку знаний и навыков в области охраны труда. Рекомендуется обучение по дополнительным профессиональным программам по профилю педагогической деятельности не реже одного раза в три года.

Требования к опыту практической работы. Опыт работы в области профессиональной деятельности, осваиваемой обучающимися и (или) соответствующей преподаваемому учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю) обязателен для преподавания по профессиональному учебному циклу программ среднего профессионального образования и при несоответствии направленности (профиля) образования преподаваемому учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю). При этом объем (длительность) данного опыта не устанавливается.

**4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**Контроль** **и оценка** результатов освоения профессионального модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 |
| 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 |