

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

СОДЕРЖАНИЕ

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

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной 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 работников 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 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

1.2.2 Перечень личностных результатов

Код	Наименование личностных результатов
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 8	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 13	Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса, оказания услуг населению
ЛР 16	Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.
ЛР 17	Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях
ЛР 18	Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности,

открытости.

1.2.3 Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
ПК1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК1.2	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК1.3	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

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;- правила работы с информационной базой данных гостиницы;- пределы полномочий в принятии решения;- особенности межкультурной коммуникации- культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона;- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;- законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;- требования международного профессионального стандарта WorldSkills
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;- предоставлять качественный сервис различным категориям гостей;- предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля;- предоставлять туристическую информации;- поддерживать профессиональные отношения с коллегами, партнерами и

	<p>потребителями;</p> <ul style="list-style-type: none"> - корректно обрабатывать получаемую информацию; - планировать состав и структуру служб гостиниц и туристических комплексов, их функции и инфраструктуру; - действовать в соответствии с кадровой политикой гостиничного предприятия: тренинги и производственный инструктаж работников и персонала гостиницы; - поддерживать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; - пользоваться автоматизированными системами поддержки и ведения информационной базы данных службы приема и размещения; - поддерживать систему контроля качества работ и услуг, выполняемых персоналом службы приема и размещения гостей; - поддерживать систему охраны труда на рабочем месте в сфере гостеприимства; - поддерживать систему контроля при передаче работниками дел по окончании смены; - поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам;
--	---

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 556 часов,

в том числе в форме практической подготовки – 426 часов

Из них на освоение МДК -280 часов,

в том числе самостоятельная работа – 4 часа;

на практики, в том числе учебная - 72 часа,

производственная - 180 часов

консультации – 4 часа;

промежуточная аттестация – 12 часов, в том числе

комплексный экзамен по МДК 01.01 и МДК 01.02 – 6 часов;

экзамен по модулю ПМ. 01 - 6 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	В т.ч. в форме практик. подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.							ПА, консультации	Самостоятельная работа	
				Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем					Практики				
				Обучение по МДК			Всего	В том числе		Учебная			Производственная
				Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Лабораторных и практических занятий		Курсовых работ (проектов)					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			
ПК 1.1 ОК 01-ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10	Раздел 1. Организация работы функциональных процессов в административно-хозяйственной службе	90	56	90	56	20	72	180					
ПК 1.2 ОК 01-ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.	138	88	138	88								
ПК 1.3 ОК 01-ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10	Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	52	30	48	30								
	Учебная практика	72	72										
	Производственная практика	180	180										
	Комплексный экзамен по МДК.0.01 и МДК.01.02	6								6			
	Экзамен по модулю	10								10			
	Всего:	548	426	276	178	20	72	180	16	4			

2.2 Тематический план и содержание профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников 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		90
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения		60
Тема 1.1 Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	Содержание	20
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиниц. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. Фирменные стандарты работы администратора гостиницы. Должностные обязанности администратора гостиницы. Требования к обслуживаемому персоналу. Профессиональный портрет сотрудника гостиницы. Профессиональная адаптация персонала. Функции портье, кассира и консьержа. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров. Основные правила ведения телефонных переговоров.	
	Практические занятия:	14
	ПЗ 1 Организация смены службы приема и размещения. Планирование деятельности службы приема и размещения. ПЗ 2 Работа с нормативной документацией. ПЗ 3 Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах. ПЗ 4 Определение численности работников, занятых в службе приема и размещения в соответствии с установленными нормативами. ПЗ 5 Составление профессионального портрета сотрудника	

	<p>ПЗ 6 Стандарты делового этикета</p> <p>ПЗ 7 Ведение телефонных переговоров на тему предоставление информации.</p>	
<p>Тема 1.2. Технология взаимодействия работников службы приема и размещения с гостями.</p>	<p>Содержание</p> <p>Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Теоретические аспекты проблем, связанных с жалобами клиентов гостиниц. Основные ошибки в технологии работы с жалобами. Технологические элементы в урегулировании жалоб или «золотые правила» работы с жалобами. Работа с жалобами клиентов. Зарубежный опыт работы с жалобами гостей. Этическая составляющая работы сотрудников службы приема и размещения. Правила и стандарты общения персонала с клиентами. Навыки профессионального общения. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности гостиничных предприятий. Потребители гостиничных услуг. Категории гостей. Продажа гостиничных услуг. Поощрительные программы и программы лояльности для гостей.</p>	12
	<p>Практические занятия:</p>	14
	<p>ПЗ 8 Отработка навыков профессионального общения</p> <p>ПЗ 9 Деловая игра «Сглаживание конфликтов». Работа с жалобами</p> <p>ПЗ 10 Деловая игра «Ведение телефонных переговоров» на тему предоставление бытовой услуги.</p> <p>ПЗ 11 Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания</p> <p>ПЗ 12 Отработка навыков профессионального общения</p> <p>ПЗ 13 Решение конфликтных ситуаций</p> <p>ПЗ 14 Работа с жалобами и разрешение конфликтных ситуаций, возникающих в процессе встречи, приема, размещения и выписки гостей</p>	
<p>МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения</p>		30
<p>Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке</p>	<p>Содержание</p> <p>Организация приёма, регистрации и размещения гостей. Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текста “The Front Desk of the Hotel”. Вопросы и ответы по содержанию текста. “HotelHousekeeping”. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Составление диалогов у стойки ресепшюниста. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.</p>	2
	<p>Практические занятия:</p>	28
	<p>ПЗ 1 Организация приёма, регистрации гостей.</p> <p>ПЗ 2 Введение лексики, закрепление в упражнениях. Составление диалогов между ресепшюнистом и гостями в рамках конкурсных заданий WorldSkillsRussia</p> <p>ПЗ 3 Чтение и перевод текста “TheFrontDeskoftheHotel”. Вопросы и ответы по содержанию текста.</p>	

	<p>ПЗ 4 Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. Диалоги между ресепшионистом и сотрудниками в рамках конкурсных заданий WorldSkillsRussia.</p> <p>ПЗ 5 Составление диалогов. «Разговор по телефону решепшиониста и гостя» Практика устной речи. Диалоги между ресепшионистом и гостями в рамках конкурсных заданий WorldSkillsRussia</p> <p>ПЗ 6 Размещение гостей. Демонстрация и предоставление номеров.</p> <p>ПЗ 7 Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текста “HotelHousekeeping”.</p> <p>ПЗ 8 Выполнение упражнений для закрепления лексики.</p> <p>ПЗ 9 Развитие навыков устной речи. Составление диалогов у стойки ресепшиониста.</p> <p>ПЗ 10 Практика устной речи. Составление диалогов у стойки ресепшиониста.</p> <p>ПЗ 11 Развитие навыков устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены</p> <p>ПЗ 12 Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены</p> <p>ПЗ 13 Выполнение упражнений для закрепления лексики. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены</p> <p>ПЗ 14 Составление диалогов между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.</p>	
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.	138	
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	102	
<p>Тема 2.1.</p> <p>Технологический цикл обслуживания гостей.</p> <p>Прием и размещение гостей.</p>	<p>Содержание</p> <p>Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Закон о защите прав потребителей. Права потребителей в гостиничной индустрии. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Виды дополнительных и сопутствующих услуг, оказываемых в ГТК. Услуги платные и бесплатные. Состав службы дополнительных и сопутствующих услуг. Пути повышения качества услуг и обслуживания. 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. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей. Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.</p>	24
	Практические занятия:	28

	<p>ПЗ 15 Описание и назначение модуля FrontOffice.</p> <p>ПЗ 16 Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя.</p> <p>ПЗ 17 Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя.</p> <p>ПЗ 18 Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя.</p> <p>ПЗ 19 Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений</p> <p>ПЗ 20 Особенности поселения гостей от группы. Особенности поселения коллектива</p> <p>ПЗ 21 Переселение гостя из номера</p> <p>ПЗ 22 Подселение к гостю в номер</p> <p>ПЗ 23 Комплексное задание по модулю FrontOffice</p> <p>ПЗ 24 Предоставление услуг спортивно-оздоровительных</p> <p>ПЗ 25 Транспортные услуги, экскурсионное обслуживание клиентов</p> <p>ПЗ 26 Организация отдыха клиентов.</p> <p>ПЗ 27 Предоставление гостям информации об услугах отеля</p> <p>ПЗ 28 Предоставление гостям туристической информации</p>	
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения		36
<p>Тема 2.1 Управление мультигостиничным комплексом с помощью автоматизированных систем: кадровая политика, хозяйственное планирование, техника безопасности, контроль качества услуг, технологии гостеприимства на английском языке.</p>	<p>Практические занятия:</p> <p>ПЗ 15 Составление регламента встречи, приема, и регистрации и размещения гостей (индивидуально) и групп гостей. Работа с туристскими группами. Категории гостей.</p> <p>ПЗ 16 Работа с корпоративными группами. Особенности обслуживания VIP-гостей.</p> <p>ПЗ 17 Регламент приема, регистрации и размещения иностранных граждан.</p> <p>ПЗ 18 Изучение профессиональных автоматизированных модулей FrontOffice и «Azimut».</p> <p>ПЗ 19. Изучение процесса поселения гостя по брони гостя с помощью автоматизированного модуля.</p> <p>ПЗ 20 Заполнение регистрационной карточки гостя с помощью автоматизированного модуля</p> <p>ПЗ 21 Составление диалогов. «Работа с профайлом гостей».</p> <p>ПЗ 22 Составление диалогов. Работа с профайлом компании агентств, групп.</p> <p>ПЗ 23 Составление диалогов. «Особенности поселения гостей от группы».</p> <p>ПЗ 24 Изучение особенностей поселения коллектива с помощью автоматизированного модуля.</p> <p>ПЗ 25 Составление диалогов «Переселение гостя из номера».</p> <p>ПЗ 26 Составление диалогов «Подселение к гостю в номер». (неавтоматизированный способ) /с помощью автоматизированного модуля «Azimut» в рамках выполнения конкурсных заданий WorldSkillsRussia.</p> <p>ПЗ 27 Составление диалогов. «Комплексное задание по модулю FrontOffice» с помощью автоматизированного модуля «Azimut» в рамках выполнения конкурсных заданий WorldSkillsRussia.</p> <p>ПЗ 28 Расчеты с гостями. Составление диалогов у стойки регистрации гостей.(неавтоматизированный</p>	

	<p>способ) / модулю с помощью автоматизированного модуля «Azimut» в рамках выполнения конкурсных заданий WorldSkillsRussia.</p> <p>ПЗ 29 Организация отъезда. Заполнение и обработка документации.</p> <p>ПЗ 30 Составление текстов для общения по телефону с клиентами</p> <p>ПЗ 31 Заполнение регистрационной карточки гостя</p> <p>ПЗ 32 Решение сложных проблемных ситуаций в различных контекстах.</p>	
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		
Тема. 2.2. Документация службы приема и размещения.	Содержание	10
	<p>Правовое регулирование договорных отношений отеля с гостем. 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. Виды соглашений (договоров). Правила составления договоров, порядок согласования и подписания. Порядок заключения договоров, их содержание, изменение, расторжение</p>	
	<p>Практические занятия:</p> <p>ПЗ 29 Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем</p> <p>ПЗ 30 Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер)</p> <p>ПЗ 31 Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.</p> <p>ПЗ 32 Заполнение документов строгой отчетности</p>	8
Тема. 2.3. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	<p>Содержание</p> <p>Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. «Экспресс выписка». 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. 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.</p>	14

	Практические занятия:	16
	<p>ПЗ 33 Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления.</p> <p>ПЗ 34 Порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги</p> <p>ПЗ 35 Работа со счетами гостей.</p> <p>ПЗ 36 Оплата услуг. Выписка гостя.</p> <p>ПЗ 37 Порядок возврата денежных сумм гостям.</p> <p>ПЗ 38 Деловая игра оценка качества обслуживания методом «Ревизор»</p> <p>ПЗ 39 Деловая игра «Разрешение конфликтов»</p> <p>ПЗ 40 Оформление счетов</p>	
	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей. Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах	
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла		52
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		44
Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	Содержание	10
	<p>Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.</p> <p>Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения с другими отделами гостиницы. Аудит качества обслуживания. Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. Контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества. Оценка профессионализма работы персонала. Компетентность и профессионально-важные качества работника гостиницы. Отзывы гостей о пребывании в отеле как эффективный метод оценки качества обслуживания</p>	
	Практические занятия:	16
	<p>ПЗ 41 Отработка взаимодействия с другими службами гостиницы</p> <p>ПЗ 42 Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания</p> <p>ПЗ 43 Повышение уровня сервиса на предприятии</p> <p>ПЗ 44 Пути повышения качества услуг и обслуживания</p> <p>ПЗ 45 Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля,</p> <p>ПЗ 46 Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.</p> <p>ПЗ 47 Взаимодействие и координация деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса</p> <p>ПЗ 48 Аудит качества обслуживания</p>	

Тема 3.2. Организация ночного аудита	Содержание	8
	Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Должностная инструкция ночного портье. Правила работы с информационной базой данных гостиницы. Изучение правил выполнения ночного аудита. Процедура передачи смены. Алгоритм процедуры передачи смены со стороны администратора, сдающего свою смену. Алгоритм процедуры передачи смены со стороны администратора, принимающего смену. Правила выполнения расчетов ночного портье. Организация рабочего места ночного портье. Особенности работы ночным портье. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации.	
	Практические занятия:	8
	ПЗ 49 Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д. ПЗ 50 Выполнение ночного аудита. Проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены ПЗ 51 Отработка взаимодействия с другими службами гостиницы. Работа с жалобами. Сглаживание конфликтов. ПЗ 52 Заполнение образца журнала передачи смены	
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения		6
Тема 3.1. Система контроля: охрана труда на рабочем месте при выполнении обязанностей по организации встреч, приветствий, обслуживания, регистрации, размещения и передаче дел персоналом службы приема и размещения на английском языке.	Практические занятия	
	ПЗ 33 Составление «Стандарта администратора» с особенностями разговорной речи (ресепшиониста на английском языке.) Диалоги между ресепшионистом и гостями в рамках конкурсных заданий WorldSkillsRussia. ПЗ 34 Составление диалогов между ресепшионистом и гостями в рамках заданий WorldSkillsRussia. ПЗ 35 Типовое поселение в средство размещения различных категории. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. Диалоги между ресепшионистом и сотрудниками в рамках конкурсных заданий WorldSkillsRussia.	
Самостоятельная работа по МДК 01.02		2
Составление эссе об организации службы приёма и размещения на примере реальной гостиницы 4* или 5* Краснодара (на выбор) на английском языке		

Курсовая работа: Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе	20
<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. 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 курсовой работы 10. Защита курсовой работы 	
Самостоятельная работа по МДК 01.01	2
Подготовка презентации к защите курсовой работы	
<p>Тематика курсовых работ</p> <p>Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд.</p> <p>Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд.</p> <p>Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд.</p> <p>Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды.</p> <p>Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды.</p> <p>Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.</p> <p>Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона).</p> <p>Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.</p> <p>Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).</p> <p>Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).</p> <p>Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).</p> <p>Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).</p>	
Учебная практика	72

<p>Виды работ</p> <p>Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения</p> <p>Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги и проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей)</p> <p>Проведение тренингов для персонала гостиничного предприятия</p> <p>Контроль сотрудников СПИР</p> <p>Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг</p>	
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <p>Выполнение стандартов при работе в службе приема и размещения</p> <p>Планирование деятельности исполнителей по приему и размещению гостей</p> <p>Предоставление информации гостям об услугах в гостинице</p> <p>Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах</p> <p>Подготовка счетов и организация отъезда гостей</p>	180
<p>Всего</p>	288

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

3.1. Освоение программы профессионального модуля ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ, осуществляется в учебном кабинете «Организации деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

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

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

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

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- телефон;
- настенные часы;
- факс;
- копировальный аппарат;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- машинка для кредитных карт (имитация);
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
- стеллаж для ваучеров;
- сейф;
- место хранения наличности.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

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

3.2. Информационное обеспечение обучения

3.2.1 Печатные издания

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.;

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;

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. ; Английский язык для индустрии гостеприимства. 2015г. Москва ИНФА-М К.В Ишимцева;

Hotels & Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 2015 г. ;

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>;

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».

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. 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, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

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

профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	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
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	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра

языке		
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	75% правильных ответов	Тестирование
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результатов	Экзамен
	Экспертное наблюдение	Лабораторная работа
	Оценка процесса	Ролевая игра
	Оценка результатов	Ситуационная задача
	Практическая работа	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

