

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение Республики Крым  
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

---

УТВЕРЖДЕНО

Заместитель директора по УПР  
ГБПОУ РК «РКИГ»

\_\_\_\_\_ Е.Ш. Булаш

Приказ № \_\_ от \_\_\_\_\_ 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ 01. «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ»  
Специальность 43.02.14 «Гостиничное дело»**



г. Симферополь, 2021

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» (ТОП-50), входящей в укрупнённую группу направлений специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Романовский колледж индустрии гостеприимства».

Разработчики: преподаватели ГБПОУ РК «РКИГ» Щербакова Е.В., Ермакова И.В., Максакова И.Г.

Рецензент: Пальчук М.И. доктор педагогических наук, доцент, директор ГБПОУ РК «РКИГ».

Рабочая программа профессионального модуля ПМ 01. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» рассмотрена на заседании цикловой методической комиссии (ЦМК) направления подготовки «Гостиничное дело» («ГД»).

Протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 г.

Председатель ЦМК «ГД»

\_\_\_\_\_ Щербакова Е.В.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ 01. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» рекомендована методическим советом ГБПОУ РК «РКИГ» при реализации основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО ТОП-50 по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 г.

Методист

\_\_\_\_\_

Согласовано с работодателем

\_\_\_\_\_  
(наименование предприятия, организации)

\_\_\_\_\_

(должность, подпись, ФИО)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202 \_\_\_\_ г.

М.П.

©) Щербакова Е.В., Ермакова И.В., Максакова И.Г. – авторы-составители

## СОДЕРЖАНИЕ

Стр.

1.	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 01. «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ»	4
1.1.	Область применения программы	4
1.2.	Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля	4
1.3.	Перечень общих компетенций	4
1.4.	Перечень профессиональных компетенций	5
1.5.	Количество часов, отведенное на освоение профессионального модуля	6
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
2.1.	ПМ 01. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»	7
2.2.	Тематический план и содержание профессионального модуля	8
3.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 01. «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ»	25
3.1.	Материально-техническое обеспечение	25
3.2.	Информационное обеспечение реализации программы	25
3.3.	Кадровое обеспечение образовательного процесса	27
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПМ 01. «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ»	29
5.	РЕЦЕНЗИЯ НА РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ ПМ 01. «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ»	31

# **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 01. «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ»**

## **1.1. Область применения программы**

Во исполнение поручений Президента Российской Федерации от 5 декабря 2014 г. № Пр-2821, п. 17, п. 18 и на основании комплекса мер, утвержденных распоряжением Правительства Российской Федерации от № 349-р, Союзом «Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров WorldSkills Russia по согласованию с Министерством образования и науки Российской Федерации разработана настоящая рабочая программа профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения», которая является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 «Гостиничное дело» и Методикой организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам WorldSkills Russia в рамках государственной итоговой аттестации обучающихся ГБПОУ РК «РКИГ».

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

В соответствии с переходом на стандарты обучения по ТОП-50 с целью формирования компетенций, востребованных цифровой экономикой при подготовке по приоритетным профессиям и специальностям в системе среднего профессионального образования и в результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности (ВД) **«Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»** и соответствующие ему профессиональные компетенции (ПК) и общие компетенции (ОК).

## **1.3. Перечень общих компетенций**

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

ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

#### 1.4. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование вида деятельности, профессиональных компетенций
<b>ВД 1.</b>	<b>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</b>
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 (ПМ) студент должен иметь практический опыт, определенные знания и навыки:

<b>Практический опыт</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>В разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения</li> <li>Планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности исполнителей по приему и размещению гостей</li> </ul>
<b>Знать</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Законы и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг</li> <li>Стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы</li> <li>Методы планирования труда работников службы приема и размещения</li> </ul>
<b>Уметь</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы</li> <li>Проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы</li> <li>Выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения</li> <li>Организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения</li> <li>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.</li> </ul>

Освоение профессионального модуля обеспечивает достижение обучающимися *следующих личностных результатов* реализации программы воспитания:

<b>ЛР – 13</b>	Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».
----------------	---

<b>ЛР – 14</b>	Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации.
----------------	--

**1.5. Количество часов, отведенное на освоение профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»**

Общее количество часов, отведенное на освоение программы профессионального модуля – 441 час, в том числе на освоение междисциплинарных курсов (МДК) и практики:

- МДК 01.01 – 178 часа,
- МДК 02.01 – 77 часов
- учебную – 72 часа
- производственную – 108 часа
- квалификационный экзамен – 6 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. ПМ 01. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

Коды профессио- нальных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов, макс. учебная нагрузка и практика	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Практика, час.	
			Обязательные аудиторные учебные занятия, час.			Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа, час.			Учебная	Производственная (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			Всего	В т.ч. лабораторные работы и практические занятия	В т.ч. курсовой проект (работа)	Всего	В т. ч. курсовой проект (работа)			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК 1.1. - ПК 1.3. ОК 1. – ОК 5. ОК 7. ОК 9. ОК 10.	<b>МДК 01.01.</b> Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	<b>178</b>	168	90		8		36		
ПК 1.1. - ПК 1.3. ОК 1. – ОК 5. ОК 7. ОК 9. ОК 10.	<b>МДК 01.02.</b> Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения	<b>77</b>	72	62		3		36	108	
	Учебная практика	<b>72</b>								
	Производственная практика по профилю специальности	<b>108</b>								
	<b>Всего:</b>	<b>441</b>	<b>240</b>	<b>152</b>	<b>-</b>	<b>11</b>	<b>-</b>	<b>72</b>	<b>108</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание ПМ 01. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

Наименование разделов и тем ПМ и МДК	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Домашнее задание	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4	5
<b>МДК 01.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</b>				
<b>Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения</b>				
<b>Тема 1.1.</b> Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	<i>Содержание учебного материала</i>		<b>14</b>	
	1. Основные понятия гостеприимства. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания	О-1 стр 6-7	1 1	1
	2. Системы классификаций и типология гостиниц и других средств размещения	О-2 стр 6-24	1 1	1
	3. Организационная структура гостиничного предприятия Служба приема и размещения: цели, основные функции, кадровый состав	О-1 стр 6-18	1 1	1
	4. Требования к обслуживающему персоналу. Функциональные обязанности персонала: менеджера, портье, кассира и консьержа	О-1 стр 23-25	1 1	1
	5. Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения	О-1 стр 18-20	1 1	1
	6. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров	О-1 стр 26-31	1 1	1
	7. Операционный процесс обслуживания гостей в гостинице	О-1 стр 84-100	1 1	1



	Практические занятия		16	
	1. Составление организационной структуры СПиР	O-1 стр 9-17	1 1	2
	2. Составление таблицы «Классификация гостиничных номеров»	O-2 стр 12-14	1 1	2
	3. Составление требований к стандарту внешнего вида и личным качествам сотрудников СПиР согласно международному стандарту	O-1 стр 24-25	1 1	2
	4. Организация рабочего места администратора службы приема и размещения (СПиР)	O-1 стр 18-20	1 1	2
	5. Решение заданий с использованием гостиничных сокращений	O-2 стр 12-15	1 1	2
	6. Составление расписания для сотрудника СПиР	O-1 стр 26-30	1 1	2
	7. Речевой стандарт при бронировании по телефону с применением стандартов «WorldSkills»	O-1 стр 41-43	1 1	2
	8. Предоставление информации об отеле с применением стандартов «WorldSkills»	O-1 стр 41-43	1 1	2
	Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями	Содержание учебного материала		4
1. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей по стандартам «WorldSkills»		O-1 стр 41-43	1 1	1
2. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями отеля с применением стандартов «WorldSkills»		O-1 стр 44-48	1 1	1
Практические занятия		4		
1. Предоставление туристической, культурной и исторической информации по телефону с применением стандартов «WorldSkills»		O-1 стр 41-43	1 1	2
2. Управление конфликтными ситуациями в отеле с применением стандартов «WorldSkills»		O-1 стр 44-48	1 1	2
Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 1. Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы			2	

Составление перечня оборудования службы приема и размещения				3	
Составление алгоритма работы с гостем по телефону					
Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями					
Составление эссе об организации службы приёма и размещения					
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки					
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей	Содержание учебного материала			14	
	1. Изучение нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей	О-1 стр 32-45	1	1	
			1		
	2. Виды гостиничных услуг Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	О-1 стр 68-77	1	1	
			1		
	3. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полу автоматизированные и автоматизированные	О-1 стр97-107	1	1	
			1		
	4. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей	О-1 стр107-116	1	1	
			1		
	5. Процесс поселения гостя: встреча, приветствие, регистрация по прибытию и размещение	О-1 стр 64-67	1	1	
			1		
	6. Управление жалобами гостей	О-1 стр144-147	1	1	
			1		
	7. Технология оценки уровня удовлетворенности гостей качеством обслуживания	О-1 стр239-243	1	1	
			1		
	Практические занятия			14	
	1. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office	О-1 стр194-195	1	2	
			1		
	2. Создание брони, заполнение профайла гостя в АСУ «Shelter».	О-1 стр196-197	1	2	
			1		
	3. Заселение гостя от стойки, заполнение регистрационной документов	О-1 стр197-198	1	2	
			1		

	4. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя АСУ «Shelter».	O-1 стр 199	1 1	2
	5. Решение ситуаций при приеме, хранении багажа и ценных вещей гостя	O-1 стр112-118	1 1	2
	6. Продвижение дополнительных услуг отеля	O-1 стр 68-78	1 1	2
	7. Алгоритм выполнения услуги трансфер по заданным условиям	O-2 стр158-160	1 1	2
	<i>Содержание учебного материала</i>		<b>10</b>	
	1. Категории гостей	O-1 стр126-130	1 1	1
	2. Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан	O-1 стр150-157	1 1	1
	3. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями	O-1 стр142-149	1 1	1
<b>Тема 2.2.</b> Особенности работы с гостями	4. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты	O-1 стр150-160	1 1	1
	5. Программы лояльности и поощрительные программы для гостей	O-1 стр 92-96	1 1	1
	<i>Практические занятия</i>		<b>20</b>	
	1. Прием, регистрация и размещение индивидуальных гостей с применением стандартов «WorldSkills»	O-1 стр126-130	1 1	2
	2. Прием, регистрация и размещение групп, корпоративных гостей	O-1 стр132-137	1 1	2
	3. Прием, регистрация и размещение VIP-гостей	O-1	1	2

		стр142-149	1	
	4. Регистрация иностранных гостей в гостиницах РФ	O-1 стр150-160	1 1	2
	5. Особенности работы с гостями, с учетом их категории	O-1 стр126-137	1 1	2
	6. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	O-1 стр 196	1 1	2
	7.Работа в АСУ «Shelter». Переселение гостя из номера. Подселение к гостю в номер	O-1 стр 199	1 1	2
	8.Решение ситуаций по оказанию помощи гостю во время проживания	O-1 стр196-198	1 1	2
	9. Решение экстраординарных ситуаций с гостями в отеле	O-1 стр196-198	1 1	2
	10. Решение ситуационных заданий при возникновении ЧС (угроза теракта, рейдерский захват)	O-1 стр150-154	1 1	2
	<i>Содержание учебного материала</i>		<b>6</b>	
	1. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы	O-1 стр162-172	1 1	1
<b>Тема. 2.3.</b> Документация службы приема и размещения.	2. Правовое регулирование договорных отношений с отелем	O-1 стр52-58	1 1	1
	3.Изучение порядка заключения договоров, их содержание, изменение, расторжение	O-1 стр 52-54	1 1	1
	<i>Практические занятия</i>		<b>10</b>	
	1.Работа с заявками и распределение номерного фонда по запросам гостей	O-1 стр162-170	1 1	2

	2. Формирование отчетов по истекшему дню в программе АСУ «Shelter»	O-1 стр212-216	1 1	2
	3. Работа с договором на продажу гостиничных услуг	O-1 стр52-57	1 1	2
	4. Составление паспорта гостиничного предприятия	O-1 стр260-270	1 1	2
	5. Составление паспорта предприятия санаторно-курортного комплекса РК	O-1 стр260-270	1 1	2
	<i>Содержание учебного материала</i>		<b>14</b>	
	1. Процедура выселения. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписки»	O-1 стр175-177	1 1	1
	2. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг Российской Федерации	O-1 стр181-183	1 1	1
	3. Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов	O-1 стр184-193	1 1	1
<b>Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки</b>	4. Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы	O-1 стр178-180	1 1	1
	5. Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов	O-1 стр288-290	1 1	1
	6. Процедура возврата денежных сумм гостю	O-1 стр184-193	1 1	1
	7. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения	O-1 стр44-48	1 1	1
	<i>Практические занятия</i>		<b>10</b>	

	1. Решение ситуационных задач: разделение счета гостя на фолио, внесение корректировки в счет гостя в АСУ «Shelter»	O-1 стр181-183	1 1	2
	2. Оформление возврата за неиспользованные услуги	O-1 стр184	1 1	2
	3. Работа со счетами гостей.	O-1 стр175	1 1	2
	4. Оплата услуг. Процедура выселения гостя в АСУ	O-1 стр184-190	1 1	2
	5. Составление актов о порче и пропаже имущества гостиницы	O-2 стр256-258	1 1	2
	<b>Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 2.</b>		<b>4</b>	<b>3</b>
	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				
<b>Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла</b>				
<b>Тема 3.1.</b> Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	<i>Содержание учебного материала</i>		<b>4</b>	
	1. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы	O-1 стр212-221	1	1
			1	
	2. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы	O-1 стр222-225	1	1
			1	
<i>Практические занятия</i>			<b>2</b>	

	1. Решение ситуаций, возникающих в процессе работы СПиР с другими службами отеля	O-1 стр194-197	1	2
	2. Оформление журнала передачи смены	O-1 стр196-197	1	
Тема 3.2. Организация ночного аудита	Содержание учебного материала		4	
	1. Служба ночного аудита: назначение и основные функции Изучение правил выполнения ночного аудита	O-1 стр 205-207	1	1
			1	
	2. Правила работы с информационной базой данных гостиницы	O-1 стр 207	1	1
			1	
	Практические занятия		12	
	1.Составление отчета о текущем состоянии занятости номерного фонда в АСУ «Shelter»	O-1 стр199	1	2
			1	
	2. Составление отчетов на текущую дату в АСУ «Shelter»	Инструкция к программе	1	2
			1	
	3. Выполнение ночного аудита в АСУ «Shelter»	Инструкция к программе	1	2
			1	
	4. Правила выполнения ночного аудита	O-1 стр 206-207	1	2
			1	
5. Разработка информационно-рекламной продукции отеля	O-1 стр 260-270	1	2	
		1		
6. Составление и оформление информационно-рекламной продукции	O-1 стр 260-270	1	2	
		1		
Тема 3.3. Перспективные технологии обслуживания гостей	Содержание учебного материала		2	
	1.Инновации в гостиничной индустрии	O-1 стр220-225	1	1
			1	
	Практические занятия		2	
	1.Составление рекомендаций при выборе инноваций для гостиничного предприятия	O-1 стр228-230	1	2
1				
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 3.			2	

1. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом				
2. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы				
3. Составление алгоритма проведения ночного аудита				
4. Выполнение курсовой работы				
<b>МДК 01.02 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приёма и размещения»</b>			<b>Кол-во часов</b>	<b>Уровень освоения</b>
<b>Раздел 1.</b>	<b>Организация и технология работы службы приема и размещения</b>		<b>16</b>	
<b>Тема 1.1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. (1-2)</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Текст по теме	О.1 стр. 7 Составить 10 вопросов к тексту	1	2
	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире;</li> <li>Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения;</li> <li>Выполнение лексических упражнений.</li> <li>Ответы на поставленные к тексту вопросы</li> </ul>		1	2
<b>Тема 1.2. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. (3-4)</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Текст по теме	О.1 стр. 12 Составить 10 вопросов к тексту Учить новую лексику	1	2
	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Введение лексики по теме (25 слов);</li> <li>Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод;</li> <li>Ответы на поставленные к тексту вопросы;</li> <li>Краткий пересказ текста;</li> <li>Выполнение лексико-грамматических упражнений.</li> </ul>		1	2
<b>Тема 1.3. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Текст по теме	Д.1 стр. 7 Написать вопросы к	1	2
	<b>Практические занятия</b>		1	2



операций, почты и информации, телефонная служба. (5-6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Введение лексики по теме (25 слов);</li> <li>Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод;</li> <li>Ответы на поставленные к тексту вопросы;</li> <li>Краткий пересказ текста;</li> <li>Выполнение лексико-грамматических упражнений.</li> </ul>	тексту		
Тема 1.4. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. (7-8)	<b>Содержание учебного материала</b> Текст по теме	Раздаточный материал	1	2
	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире;</li> <li>Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения;</li> <li>Выполнение лексических упражнений.</li> <li>Ответы на поставленные к тексту вопросы</li> </ul>		1	2
Тема 1.5. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. (9-10)	<b>Содержание учебного материала</b> Текст по теме	Раздаточный материал	1	2
	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Введение лексики по теме (25 слов);</li> <li>Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод;</li> <li>Ответы на поставленные к тексту вопросы;</li> <li>Краткий пересказ текста;</li> <li>Выполнение лексико-грамматических упражнений.</li> </ul>		1	2
Тема 1.6. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. (11-12)	<b>Содержание учебного материала</b> Текст по теме	О.1 стр. 8 Учить новую лексику	1	2
	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Введение лексики по теме (25 слов);</li> <li>Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод;</li> <li>Ответы на поставленные к тексту вопросы;</li> </ul>		1	2

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Краткий пересказ текста;</li> <li>• Выполнение лексико-грамматических упражнений.</li> </ul>			
<b>Тема 1.7.</b> <b>Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров. (13-14)</b>				
<b>(15-16)</b>	<b>Самостоятельная работа 1</b> <b>Подготовить доклад на тему: «Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями».</b>			3
<b>РАЗДЕЛ 2</b>	<b>Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями</b>	22		
<b>Тема 2.1.</b> <b>Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. (17-18)</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Текст по теме	Д.3 стр.15 Упр. 1	1	2
	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире;</li> <li>• Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения;</li> <li>• Выполнение лексических упражнений.</li> <li>• Ответы на поставленные к тексту вопросы</li> </ul>		1	2
<b>Тема 2.2.</b> <b>Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. (19-20)</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Текст по теме	Раздаточный материал.	1	2
	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире;</li> <li>• Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения;</li> <li>• Выполнение лексических упражнений.</li> <li>• Ответы на поставленные к тексту вопросы</li> </ul>		1	2

<b>Тема 2.3.</b> <b>Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.</b> <b>(21-22)</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Текст по теме	Раздаточный материал О.1 стр.10 упр. 2	1	2
	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Введение лексики по теме (25 слов);</li> <li>• Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод;</li> <li>• Ответы на поставленные к тексту вопросы;</li> <li>• Краткий пересказ текста;</li> <li>• Выполнение лексико-грамматических упражнений.</li> </ul>		1	2
<b>Тема 2.4.</b> <b>Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.</b> <b>(23-24)</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Диалог по теме	Раздаточный материал. О.1 стр. 18 упр.3	1	2
	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Отработка навыков диалогической речи.</li> <li>• Изучение лексики по теме (20 слов)</li> <li>• Аудирование диалога по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире;</li> <li>• Чтение, перевод диалогов;</li> <li>• Составление диалогов;</li> </ul>		1	2
<b>Тема 2.5.</b> <b>Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.</b> <b>(25-26)</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Диалог по теме	Раздаточный материал Д.2 стр. 9 Упр.8 Раздаточный материал	1	2
	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Отработка навыков диалогической речи.</li> <li>• Изучение лексики по теме (20 слов)</li> <li>• Аудирование диалога по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире;</li> <li>• Чтение, перевод диалогов;</li> <li>• Составление диалогов;</li> </ul>		1	2
<b>Тема 2.6.</b> <b>Процесс поселения в</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Текст по теме	Д.1 стр.32 Упр. 7	1	2

<b>гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. (27-28)</b>	<b>Практическая работа</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Просмотр презентаций по теме;</li> <li>• Введение лексики по изучаемой теме (30 слов);</li> <li>• Чтение, перевод текста с элементами стилистического анализа;</li> <li>• Выполнение лексико-грамматических упражнений.</li> </ul>		<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Тема 2.7. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя (29-30)</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Текст и диалог по теме	О.3 стр.11 Упр. 8 Раздаточный материал	1	2
	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Аудирование текста и диалога по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире;</li> <li>• Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения;</li> <li>• Выполнение лексических упражнений.</li> <li>• Ответы на поставленные к тексту вопросы</li> <li>• Составление диалогов</li> </ul>		<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Тема 2.8. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений (31-32)</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Текст по теме	Д.2 стр. 11 Упр. 1	1	2
	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире;</li> <li>• Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения;</li> <li>• Выполнение лексических упражнений.</li> <li>• Ответы на поставленные к тексту вопросы</li> </ul>		<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Тема 2.9. Переселение гостя из номера (33-34)</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Текст по теме	О.1 стр. 56 Упр. 4 Составление диалогов по образцу	1	2
	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в</li> </ul>		<b>1</b>	<b>2</b>

	<p>современном поликультурном мире;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения;</li> <li>• Выполнение лексических упражнений.</li> </ul> <p>Ответы на поставленные к тексту вопросы</p>	«Переселение гостя»		
(35-36)	<p><b>Самостоятельная работа 2</b></p> <p>Подготовить доклад на тему: «Особенности поселения гостей от группы. Особенности поселения коллектива».</p>			3
(37-38)	Контрольная работа №1			
РАЗДЕЛ 3.	Особенности работы с гостями.	10		
<p><b>Тема 3.1.</b></p> <p><b>Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.</b></p> <p><b>(39-40)</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Диалог по теме</p>	О.3 стр. 16 Упр.1	1	2
	<p><b>Практические занятия</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Отработка навыков диалогической речи.</li> <li>• Изучение лексики по теме (20 слов)</li> <li>• Аудирование диалога по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире;</li> <li>• Чтение, перевод диалогов;</li> <li>• Составление диалогов;</li> </ul>		1	2
<p><b>Тема 3.2.</b></p> <p><b>Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Комплименты VIP гостям.</b></p> <p><b>(41-42)</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Текст по теме</p>	Д.3 стр.19 Упр. 6	1	2
	<p><b>Практические занятия</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Введение лексики по теме (25 слов);</li> <li>• Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод;</li> <li>• Ответы на поставленные к тексту вопросы;</li> <li>• Краткий пересказ текста;</li> <li>• Выполнение лексико-грамматических упражнений.</li> </ul>		1	2

Тема 3.3. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты. (43-44)	<b>Содержание учебного материала</b> Текст по теме	Д.1 стр. 42 Упр. 8	1	2
	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире;</li> <li>Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения;</li> <li>Выполнение лексических упражнений.</li> <li>Ответы на поставленные к тексту вопросы</li> </ul>		1	2
Тема 3.4. Понятие миграционной карты. (45-46)	<b>Содержание учебного материала</b> Текст по теме	Раздаточный материал Заполнение миграционной карты	1	2
	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Введение лексики по теме (25 слов);</li> <li>Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод;</li> <li>Ответы на поставленные к тексту вопросы;</li> <li>Краткий пересказ текста;</li> <li>Выполнение лексико-грамматических упражнений.</li> </ul>		1	2
(47-48)	<b>Самостоятельная работа 3</b> Подготовить доклад на тему: «Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы».			3
РАЗДЕЛ 4.	<b>Оформление выезда гостя и процедура его выписки.</b>	12		
Тема 4.1. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. (49-50)	<b>Содержание учебного материала</b> Текст по теме	Раздаточный материал	1	2
	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Введение лексики по теме (25 слов);</li> <li>Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод;</li> </ul>		1	2

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ответы на поставленные к тексту вопросы;</li> <li>• Краткий пересказ текста;</li> <li>• Выполнение лексико-грамматических упражнений.</li> </ul>			
<b>Тема 4.2.</b> <b>Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. (51-52)</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Текст по теме	Раздаточный материал О.1 стр.87; упр. 15	1	2
	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире;</li> <li>• Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения;</li> <li>• Выполнение лексических упражнений.</li> <li>• Ответы на поставленные к тексту вопросы</li> </ul>		1	2
<b>Тема 4.3</b> <b>Оборудование кассового отделения гостиницы. (53-54)</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Диалог по теме	Раздаточный материал	1	2
	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Введение лексики по теме (25 слов);</li> <li>• Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод;</li> <li>• Ответы на поставленные к тексту вопросы;</li> <li>• Краткий пересказ текста;</li> <li>• Выполнение лексико-грамматических упражнений.</li> </ul>		1	2
<b>Тема 4.4.</b> <b>Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. (55-56)</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Текст и диалог по теме	Д.1 стр. 40 Упр. 4	1	2
	<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Введение лексики по теме (25 слов);</li> <li>• Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод;</li> <li>• Ответы на поставленные к тексту вопросы;</li> <li>• Краткий пересказ текста;</li> </ul> Выполнение лексико-грамматических упражнений.		1	2
(57-58)	<b>Самостоятельная работа 3</b>			3

		<b>Подготовить и представить презентацию о работе со счетами гостей.</b>			
<b>Тема 4.5.</b> <b>Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов. (59-60)</b>		<b>Содержание учебного материала</b> Текст и диалог по теме	Раздаточный материал «Способы оплаты»	1	2
		<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Введение лексики по теме (25 слов);</li> <li>Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод;</li> <li>Ответы на поставленные к тексту вопросы;</li> <li>Краткий пересказ текста;</li> </ul> Выполнение лексико-грамматических упражнений.		1	2
<b>Тема 4.6.</b> <b>Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. (61-62)</b>		<b>Содержание учебного материала</b> Текст по теме	О.1 стр.131, упр.3 Письменно ответы на вопросы к тексту	1	2
		<b>Практические занятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Отработка навыков диалогической речи.</li> <li>Изучение лексики по теме (20 слов)</li> <li>Аудирование диалога по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире;</li> <li>Чтение, перевод диалогов;</li> <li>Составление диалогов;</li> </ul>		1	2
<b>Тема 4.7.</b> <b>Порядок возврата денежных сумм гостю. (63-64)</b>		<b>Содержание учебного материала</b> Текст по теме	Раздаточный материал Составить диалоги по образцу «Возврат денежных средств»	1	2
		<b>Практические занятия:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Изучение новых слов и терминов в объеме 15-20 слов;</li> <li>чтение и перевод текстов профессиональной направленности;</li> <li>просмотр видеоматериалов,</li> <li>выполнение лексико-грамматических упражнений, в том числе направленные на письменное общение на профессиональные темы;</li> <li>тренировка навыков монологической и диалогической речи,</li> </ul>		1	2



	связанной профессиональной			
Тема 4.8. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.  (65-66)	Содержание учебного материала Текст по теме			
	<b>Практические занятия:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Изучение новых слов и терминов в объеме 15-20 слов;</li> <li>• чтение и перевод текстов профессиональной направленности;</li> <li>• просмотр видеоматериалов,</li> <li>• выполнение лексико-грамматических упражнений.</li> </ul>			
Тема 4.9. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения. (67-68)	<b>Практические занятия:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Изучение новых слов и терминов в объеме 15-20 слов;</li> <li>• чтение и перевод текстов профессиональной направленности;</li> <li>• просмотр видеоматериалов,</li> <li>• выполнение лексико-грамматических упражнений, в том числе направленные на письменное общение на профессиональные темы;</li> <li>• тренировка навыков монологической и диалогической речи, связанной профессиональной</li> </ul>			3
(69)	Контрольная работа №2			2
Всего часов: 69 Практических: 66 Самостоятельная работа: 3				
Учебная практика			72	

<p style="text-align: center;"><i>Виды работ</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вводный инструктаж. Знакомство со структурой предприятия, технологией работы СПИР.</li> <li>2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.</li> <li>3. Составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</li> <li>4. Общение с гостями в процессе приема, регистрации и их размещения на иностранном языке.</li> <li>5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей.</li> <li>6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).</li> <li>7. Регистрация иностранных граждан.</li> <li>8. Взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.</li> <li>9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</li> <li>10. Оформление и подготовка счетов гостей.</li> <li>11. Начисления и осуществления расчетов с гостями</li> <li>12. Работа с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</li> </ol>		
<p style="text-align: center;"><b>Производственная практика</b> <i>Виды работ</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вводный инструктаж. Знакомство со структурой предприятия, технологией работы СПИР.</li> <li>2. Отработка навыков работы в профессиональных гостиничных программах.</li> <li>3. Предоставление информации об услугах и ценовой политике отеля.</li> <li>4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</li> <li>5. Регистрация и размещение индивидуальных гостей.</li> <li>6. Регистрация и размещение корпоративных гостей.</li> <li>7. Регистрация и размещение туристских групп.</li> <li>8. Регистрация иностранных гостей.</li> <li>9. Регистрация и размещение VIP-гостей.</li> <li>10. Работа с документацией СПИР.</li> <li>11. Регистрация запросов гостей во время их проживания в отеле.</li> <li>12. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</li> <li>13. Регистрация выезда гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля.</li> <li>14. Процедура расчета с корпоративными компаниями.</li> <li>15. Получение платежей различными методами.</li> <li>16. Выполнение действий ночного аудита.</li> </ol>	<b>108</b>	

17. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения.		
<b>Всего</b>	<b>441</b>	

### **3. Условия реализации программы профессионального модуля ПМ 01. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»**

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

Реализация программы профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» предполагает наличие учебного кабинета со стойкой приема и размещения гостей с модулем on-line бронирования.

*Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:*

- стойка регистрации (ресепшн)
- посадочные места по количеству обучающихся
- рабочее место преподавателя
- экран, проектор, магнитная доска
- дидактические пособия

*Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:*

- стойка регистрации (ресепшн), включая:
- телефон
- настенные часы
- факс
- копировальный аппарат
- компьютерный терминал с принтером
- сейф

*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 реализации программы Печатные издания**

*Основные источники*

1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – 3-е изд., испр. и доп. – М. : Издательский центр «Академия», 2021. – 320 с.

2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И. Потапова. – 4-е изд., перераб. и доп. М. : Издательский центр «Академия», 2021. – 272 с.

3. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – М. : Издательский центр «Академия», 2018. – 240 с.

*Дополнительные источники*

1. Академия гостеприимства: журнал для владельцев рестор. и гост. бизнеса // осн. ООО «Пресс Альянс». – К. ООО «Вольф».

2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп. – М.: «Академия», 2015. – 240 с.

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. – 200 с.

4. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2017. – 336 с. – Профессиональное образование.

5. ОТЕЛЬЕР & РЕСТОРАТОР / ОТЕЛЬЕР: главный журнал для отелей. – К.: Медиа-КИТ. – 1 р. в 2 месяца.

#### *Нормативные акты*

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1853.

2. Федеральный закон от 24 ноября 1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 10.01.2003 № 15-ФЗ, от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 05.02.2007 № 12-ФЗ, от 30.12.2008 № 309-ФЗ, от 28.06.2009 № 123-ФЗ, от 27.12.2009 № 365-ФЗ, от 30.07.2010 № 242-ФЗ).

3. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».

#### *Периодические издания:*

1. Академия гостеприимства: журнал для владельцев ресторанного и гостиничного бизнеса / издательский дом ООО «МЕДИАПро» – М.: 2016. – 1 р. в 2 мес.

2. Гостиница и ресторан: бизнес и управление/ главный редактор Майя Фарафонова/ ООО «Хоспиталити», 2016.

3. РЕСТОРАТОР CHEF: издатель ООО «НТА эвент» – М.: 2015. – 1 р. в 2 мес.

#### *Электронные ресурсы*

1. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В. – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. – 204 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/27035>.–ЭБС «IPRbooks»

2. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.– Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. – 176 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230>.–ЭБС «IPRbooks»

#### *Интернет-ресурсы*

1. Все отели России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://all-hotels.ru> (23.01.2015). – Заголовок с экрана.
2. Amadeus Russia [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.amadeus.ru/> (23.01.2015). – Заголовок с экрана.
3. Деловой форум гостиничного комплекса [Электронный ресурс]. – Режим доступа :<http://www.gaomoskva.ru> (23.01.2015). – Заголовок с экрана.
4. Федеральное агентство по туризму [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.rostourunion.ru/> (23.01.2015). – Заголовок с экрана.
5. РАТА: ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ratanews.ru/> (23.01.2015). – Заголовок с экрана.
6. Индустрия гостеприимства [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.new-hotel.ru/> (23.01.2015). – Заголовок с экрана.
7. Турбизнес: туристический бизнес для профессионалов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://tourbus.ru/> (23.01.2015). – Заголовок с экрана.

### **3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками ГБПОУ РК «Романовский колледж индустрии гостеприимства», 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 гостиничным делом, что соответствует направлению реализуемой образовательной программы, имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет.

Квалификация преподавателей и мастеров производственного обучения должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в профессиональном стандарте «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования», утвержденного приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 сентября 2015 г. № 608н, зарегистрированным в Минюсте РФ 24 сентября 2015 г. № 38993.

Для преподавания профессиональных модулей учебного цикла программ среднего профессионального образования преподаватели и мастера производственного обучения обязаны пройти обучение по дополнительным профессиональным программам – программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже одного раз в три года.

Преподаватели и мастера производственного обучения обязаны иметь опыт работы в области профессиональной деятельности и образование соответствующее преподаваемому профессиональному модулю.

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ**  
**ПМ 01. «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**  
**СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ»**

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

ситуациях		
<b>ОК 9.</b> Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие
<b>ОК 10.</b> Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	
<b>ПК 1.2.</b> 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	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие
	Оценка результатов	
<b>ОК 1.</b> Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Экспертное наблюдение	Практическое занятие
	Виды работ на практике	
<b>ОК 1.</b> Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	
<b>ОК 2.</b> Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	
<b>ОК 3.</b> Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие
<b>ОК 4.</b> Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие
<b>ОК 5.</b> Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	
<b>ОК 7.</b> Содействовать сохранению окружающей среды,	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие



ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях		
<b>ОК 9.</b> Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие
<b>ОК 10.</b> Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
<b>ПК 1.3.</b> Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	75% правильных ответов	Тестирование
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результатов	Демонстрационный экзамен
	Экспертное наблюдение	Ситуационная задача
	Оценка процесса Оценка результатов	Практическое занятие
<b>ОК 1.</b> Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Экспертное наблюдение	Практическое занятие Виды работ на практике
	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
<b>ОК 2.</b> Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка процесса	
	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
<b>ОК 3.</b> Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка процесса	Практическое занятие
	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
<b>ОК 4.</b> Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие
<b>ОК 5.</b> Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие
<b>ОК 7.</b>	Оценка результата	Собеседование

Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие
<b>ОК. 9</b> Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Демонстрационный экзамен
<b>ОК 10.</b> Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие Демонстрационный экзамен
<b>ЛР 13.</b> Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации.	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие Демонстрационный экзамен
<b>ЛР 14.</b> Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации.	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие Демонстрационный экзамен