

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 _____ 2022 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, 2022

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 «__» _____ 2022 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 «__» _____ 2022 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

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

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, 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
ВД 1.	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

В результате освоения профессионального модуля (ПМ) студент должен иметь практический опыт, определенные знания и навыки:

Практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> В разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения Планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности исполнителей по приему и размещению гостей
Знать	<ul style="list-style-type: none"> Законы и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг Стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы Методы планирования труда работников службы приема и размещения
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы Проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы Выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения Организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения Контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

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

ЛР–7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР – 13	Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа».
ЛР – 14	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 11.	МДК 01.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	178	168	90		8		36	
ПК 1.1. - ПК 1.3. ОК 1. – ОК 5. ОК 7. ОК 9. ОК 11.	МДК 01.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения	77	72	62		3		36	108
	Учебная практика	72							
	Производственная практика по профилю специальности	108							
	Всего:	441	240	152	-	11	-	72	108

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
МДК 01.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения				
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения				
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	<i>Содержание учебного материала</i>		14	
	1. Основные понятия гостеприимства. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания	O-1 стр 6-7	1	1
			1	
	2. Системы классификаций и типология гостиниц и других средств размещения	O-2 стр 6-24	1	1
			1	
	3. Организационная структура гостиничного предприятия Служба приема и размещения: цели, основные функции, кадровый состав	O-1 стр 6-18	1	1
			1	
	4. Требования к обслуживающему персоналу. Функциональные обязанности персонала: менеджера, портье, кассира и консьержа	O-1 стр 23-25	1	1
			1	
	5. Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения	O-1 стр 18-20	1	1
			1	
	6. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров	O-1 стр 26-31	1	1
			1	
	7. Операционный процесс обслуживания гостей в гостинице	O-1 стр 84-100	1	1

	Практические занятия		16	
	1. Изучение нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц	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	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 Составление перечня оборудования службы приема и размещения			2	

Составление алгоритма работы с гостем по телефону				3	
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	O-1 стр 32-45	1	1	
			1		
	2. Виды гостиничных услуг Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	O-1 стр 68-77	1	1	
			1		
	3. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полу автоматизированные и автоматизированные	O-1 стр97-107	1	1	
			1		
	4. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей	O-1 стр107-116	1	1	
			1		
	5. Процесс поселения гостя: встреча, приветствие, регистрация по прибытию и размещение	O-1 стр 64-67	1	1	
			1		
	6. Управление жалобами гостей	O-1 стр144-147	1	1	
			1		
	7. Технология оценки уровня удовлетворенности гостей качеством обслуживания	O-1 стр239-243	1	1	
			1		
	Практические занятия			14	
	1. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение АСУ «Shelter»	O-1 стр194-195	1	2	
			1		
	2. Создание брони, заполнение профайла гостя в АСУ «Shelter»	O-1 стр196-197	1	2	
			1		
	3. Заселение гостя от стойки, заполнение регистрационной документов	O-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	2	
			1		
	5. Решение ситуаций при приеме, хранении багажа и ценных вещей гостя	O-1 стр112-118	1	2	
			1		
	6. Продвижение дополнительных услуг отеля	O-1	1	2	

		стр 68-78	1	
	7. Алгоритм выполнения услуги трансфер по заданным условиям	O-2 стр158-160	1 1	2
Тема 2.2. Особенности работы с гостями	<i>Содержание учебного материала</i>		10	
	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
	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>		20	
	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 стр142-149	1 1	2
	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 и подселение гостя в номер	O-1 стр 199	1 1	2
	8.Решение ситуаций по оказанию помощи гостю во время проживания	O-1	1	2

		стр196-198	1	
	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
			6	
Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения.	<i>Содержание учебного материала</i>		6	
	1. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы	O-1 стр162-172	1 1	1
	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>		10	
	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
			14	
	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

	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>		10	
	1. Решение ситуационных задач: разделение счета гостя на фоллио, 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
	Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 2.		4	3
	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			

Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла				
Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	<i>Содержание учебного материала</i>		4	
	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>		2	
	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	<i>Содержание учебного материала</i>		4	
	1. Служба ночного аудита: назначение и основные функции	O-1 стр 205-207	1	1
	Изучение правил выполнения ночного аудита		1	
	2. Правила работы с информационной базой данных гостиницы	O-1 стр 207	1	1
			1	
	<i>Практические занятия</i>		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	<i>Содержание учебного материала</i>		2	
	1.Инновации в гостиничной индустрии	O-1 стр220-225	1	1
			1	
	<i>Практические занятия</i>		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. 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			2	
МДК 01.02 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приёма и размещения»			Кол-во часов	Уровень освоения
Раздел 1.	Организация и технология работы службы приема и размещения		16	
Тема 1.1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. (1-2)	Содержание учебного материала Текст по теме	O.1 стр. 7 Составить 10 вопросов к тексту	1	2
	Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире; Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения; Выполнение лексических упражнений. Ответы на поставленные к тексту вопросы 		1	2
Тема 1.2. Службы приема и	Содержание учебного материала Текст по теме	O.1 стр. 12 Составить 10	1	2

размещения: цели, основные функции, состав персонала. (3-4)	Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> Введение лексики по теме (25 слов); Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод; Ответы на поставленные к тексту вопросы; Краткий пересказ текста; Выполнение лексико-грамматических упражнений. 	вопросов к тексту Учить новую лексику	1	2
Тема 1.3. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. (5-6)	Содержание учебного материала Текст по теме	Д.1 стр. 7 Написать вопросы к тексту	1	2
	Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> Введение лексики по теме (25 слов); Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод; Ответы на поставленные к тексту вопросы; Краткий пересказ текста; Выполнение лексико-грамматических упражнений. 		1	2
Тема 1.4. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. (7-8)	Содержание учебного материала Текст по теме	Раздаточный материал	1	2
	Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире; Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения; Выполнение лексических упражнений. Ответы на поставленные к тексту вопросы 		1	2
Тема 1.5. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. (9-10)	Содержание учебного материала Текст по теме	Раздаточный материал	1	2
	Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> Введение лексики по теме (25 слов); Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод; 		1	2

	<ul style="list-style-type: none"> • Ответы на поставленные к тексту вопросы; • Краткий пересказ текста; • Выполнение лексико-грамматических упражнений. 			
Тема 1.6. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. (11-12)	Содержание учебного материала Текст по теме	О.1 стр. 8 Учить новую лексику	1	2
	Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> • Введение лексики по теме (25 слов); • Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод; • Ответы на поставленные к тексту вопросы; • Краткий пересказ текста; • Выполнение лексико-грамматических упражнений. 		1	2
Тема 1.7. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров. (13-14)				
(15-16)	Самостоятельная работа 1 Подготовить доклад на тему: «Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями».			3
РАЗДЕЛ 2	Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	22		
Тема 2.1. Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. (17-18)	Содержание учебного материала Текст по теме	Д.3 стр.15 Упр. 1	1	2
	Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> • Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире; • Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения; • Выполнение лексических упражнений. • Ответы на поставленные к тексту вопросы 		1	2
Тема 2.2.	Содержание учебного материала	Раздаточный	1	2

Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. (19-20)	Текст по теме	материал.		
	Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> • Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире; • Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения; • Выполнение лексических упражнений. • Ответы на поставленные к тексту вопросы 		1	2
Тема 2.3. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. (21-22)	Содержание учебного материала Текст по теме	Раздаточный материал О.1 стр.10 упр. 2	1	2
	Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> • Введение лексики по теме (25 слов); • Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод; • Ответы на поставленные к тексту вопросы; • Краткий пересказ текста; • Выполнение лексико-грамматических упражнений. 		1	2
Тема 2.4. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные. (23-24)	Содержание учебного материала Диалог по теме	Раздаточный материал. О.1 стр. 18 упр.3	1	2
	Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> • Отработка навыков диалогической речи. • Изучение лексики по теме (20 слов) • Аудирование диалога по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире; • Чтение, перевод диалогов; • Составление диалогов; 		1	2
Тема 2.5. Система контроля доступа в	Содержание учебного материала Диалог по теме	Раздаточный материал	1	2

<p>помещения Организация личных вещей. (25-26)</p> <p>гостиницы. хранения</p>	<p>Практические занятия</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отработка навыков диалогической речи. • Изучение лексики по теме (20 слов) • Аудирование диалога по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире; • Чтение, перевод диалогов; • Составление диалогов; 	<p>Д.2 стр. 9 Упр.8 Раздаточный материал</p>	<p>1</p>	<p>2</p>
<p>Тема 2.6. Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. (27-28)</p>	<p>Содержание учебного материала Текст по теме</p>	<p>Д.1 стр.32 Упр. 7</p>	<p>1</p>	<p>2</p>
	<p>Практическая работа</p> <ul style="list-style-type: none"> • Просмотр презентаций по теме; • Введение лексики по изучаемой теме (30 слов); • Чтение, перевод текста с элементами стилистического анализа; • Выполнение лексико-грамматических упражнений. 		<p>1</p>	<p>2</p>
<p>Тема 2.7. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя (29-30)</p>	<p>Содержание учебного материала Текст и диалог по теме</p>	<p>О.3 стр.11 Упр. 8 Раздаточный материал</p>	<p>1</p>	<p>2</p>
	<p>Практические занятия</p> <ul style="list-style-type: none"> • Аудирование текста и диалога по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире; • Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения; • Выполнение лексических упражнений. • Ответы на поставленные к тексту вопросы • Составление диалогов 		<p>1</p>	<p>2</p>
<p>Тема 2.8. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений (31-32)</p>	<p>Содержание учебного материала Текст по теме</p>	<p>Д.2 стр. 11 Упр. 1</p>	<p>1</p>	<p>2</p>
	<p>Практические занятия</p> <ul style="list-style-type: none"> • Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире; 		<p>1</p>	<p>2</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения; • Выполнение лексических упражнений. • Ответы на поставленные к тексту вопросы 			
Тема 2.9. Переселение гостя из номера (33-34)	Содержание учебного материала Текст по теме	О.1 стр. 56 Упр. 4 Составление диалогов по образцу «Переселение гостя»	1	2
	Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> • Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире; • Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения; • Выполнение лексических упражнений. Ответы на поставленные к тексту вопросы		1	2
(35-36)	Самостоятельная работа 2 Подготовить доклад на тему: «Особенности поселения гостей от группы. Особенности поселения коллектива».			3
(37-38)	Контрольная работа №1			
РАЗДЕЛ 3.	Особенности работы с гостями.	10		
Тема 3.1. Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. (39-40)	Содержание учебного материала Диалог по теме	О.3 стр. 16 Упр.1	1	2
	Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> • Отработка навыков диалогической речи. • Изучение лексики по теме (20 слов) • Аудирование диалога по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире; • Чтение, перевод диалогов; • Составление диалогов; 		1	2

Тема 3.2. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Комплименты VIP гостям. (41-42)	Содержание учебного материала Текст по теме	Д.3 стр.19 Упр. 6	1	2
	Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> • Введение лексики по теме (25 слов); • Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод; • Ответы на поставленные к тексту вопросы; • Краткий пересказ текста; • Выполнение лексико-грамматических упражнений. 		1	2
Тема 3.3. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты. (43-44)	Содержание учебного материала Текст по теме	Д.1 стр. 42 Упр. 8	1	2
	Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> • Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире; • Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения; • Выполнение лексических упражнений. • Ответы на поставленные к тексту вопросы 		1	2
Тема 3.4. Понятие миграционной карты. (45-46)	Содержание учебного материала Текст по теме	Раздаточный материал Заполнение миграционной карты	1	2
	Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> • Введение лексики по теме (25 слов); • Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод; • Ответы на поставленные к тексту вопросы; • Краткий пересказ текста; • Выполнение лексико-грамматических упражнений. 		1	2
(47-48)	Самостоятельная работа 3 Подготовить доклад на тему: «Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы».			3

РАЗДЕЛ 4.	Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	12		
Тема 4.1. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. (49-50)	Содержание учебного материала Текст по теме	Раздаточный материал	1	2
	Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> Введение лексики по теме (25 слов); Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод; Ответы на поставленные к тексту вопросы; Краткий пересказ текста; Выполнение лексико-грамматических упражнений. 		1	2
Тема 4.2. Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. (51-52)	Содержание учебного материала Текст по теме	Раздаточный материал О.1 стр.87; упр. 15	1	2
	Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире; Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения; Выполнение лексических упражнений. Ответы на поставленные к тексту вопросы 		1	2
Тема 4.3 Оборудование кассового отделения гостиницы. (53-54)	Содержание учебного материала Диалог по теме	Раздаточный материал	1	2
	Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> Введение лексики по теме (25 слов); Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод; Ответы на поставленные к тексту вопросы; Краткий пересказ текста; Выполнение лексико-грамматических упражнений. 		1	2
Тема 4.4. Подготовка и проведение	Содержание учебного материала Текст и диалог по теме	Д.1 стр. 40 Упр. 4	1	2

операций расчета. Правила оформления счетов. (55-56)	Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> Введение лексики по теме (25 слов); Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод; Ответы на поставленные к тексту вопросы; Краткий пересказ текста; Выполнение лексико-грамматических упражнений.		1	2
(57-58)	Самостоятельная работа 3 Подготовить и представить презентацию о работе со счетами гостей.			3
Тема 4.5. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов. (59-60)	Содержание учебного материала Текст и диалог по теме	Раздаточный материал «Способы оплаты»	1	2
	Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> Введение лексики по теме (25 слов); Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод; Ответы на поставленные к тексту вопросы; Краткий пересказ текста; Выполнение лексико-грамматических упражнений.		1	2
Тема 4.6. Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. (61-62)	Содержание учебного материала Текст по теме	О.1 стр.131, упр.3 Письменно ответы на вопросы к тексту	1	2
	Практические занятия <ul style="list-style-type: none"> Отработка навыков диалогической речи. Изучение лексики по теме (20 слов) Аудирование диалога по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире; Чтение, перевод диалогов; Составление диалогов; 		1	2
Тема 4.7. Порядок возврата денежных	Содержание учебного материала Текст по теме	Раздаточный	1	2

сумм гостю. (63-64)	Практические занятия: <ul style="list-style-type: none"> • Изучение новых слов и терминов в объеме 15-20 слов; • чтение и перевод текстов профессиональной направленности; • просмотр видеоматериалов, • выполнение лексико-грамматических упражнений, в том числе направленные на письменное общение на профессиональные темы; • тренировка навыков монологической и диалогической речи, связанной профессиональной 	материал Составить диалоги по образцу «Возврат денежных средств»	1	2
Тема 4.8. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения. (65-66)	Содержание учебного материала Текст по теме Практические занятия: <ul style="list-style-type: none"> • Изучение новых слов и терминов в объеме 15-20 слов; • чтение и перевод текстов профессиональной направленности; • просмотр видеоматериалов, • выполнение лексико-грамматических упражнений. 			
Тема 4.9. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения. (67-68)	Практические занятия: <ul style="list-style-type: none"> • Изучение новых слов и терминов в объеме 15-20 слов; • чтение и перевод текстов профессиональной направленности; • просмотр видеоматериалов, • выполнение лексико-грамматических упражнений, в том числе направленные на письменное общение на профессиональные темы; • тренировка навыков монологической и диалогической речи, связанной профессиональной 			3
(69)	Контрольная работа №2			2
Всего часов: 69 Практических: 66 Самостоятельная работа: 3				

<p style="text-align: center;">Учебная практика <i>Виды работ</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вводный инструктаж. Знакомство со структурой предприятия, технологией работы СПИР. 2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. 3. Составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. 4. Общение с гостями в процессе приема, регистрации и их размещения на иностранном языке. 5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей. 6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). 7. Регистрация иностранных граждан. 8. Взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. 9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). 10. Оформление и подготовка счетов гостей. 11. Начисления и осуществления расчетов с гостями 12. Работа с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). 	72	
<p style="text-align: center;">Производственная практика <i>Виды работ</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вводный инструктаж. Знакомство со структурой предприятия, технологией работы СПИР. 2. Отработка навыков работы в профессиональных гостиничных программах. 3. Предоставление информации об услугах и ценовой политике отеля. 4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 5. Регистрация и размещение индивидуальных гостей. 6. Регистрация и размещение корпоративных гостей. 7. Регистрация и размещение туристских групп. 8. Регистрация иностранных гостей. 9. Регистрация и размещение VIP-гостей. 10. Работа с документацией СПИР. 11. Регистрация запросов гостей во время их проживания в отеле. 12. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями 13. Регистрация выезда гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля. 14. Процедура расчета с корпоративными компаниями. 15. Получение платежей различными методами. 	108	

16. Выполнение действий ночного аудита.		
17. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.		
Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения.		
Всего	441	

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 профессиональной лаборатории и рабочих мест «Ресепшн»:

- стойка регистрации (ресепшн)
- офисное кресло
- посадочные места по количеству обучающихся
- компьютер
- МФУ Canon
- телефонный аппарат марки «Euroline»
- инструкция и журнал по технике безопасности
- комплект учебно-методической документации
- рециркулятор

Технические средства обучения

- интерактивная панель с мобильной стойкой Prestigio
- компьютер
- система управления гостиницей UCS Shelter

Оборудование профессиональной лаборатории и рабочих мест «Администрирование отеля»:

- посадочные места по количеству обучающихся
- мобильная стойка администратора
- ноутбук Acer
- МФУ Canon
- тумба под МФУ
- шкаф- стеллаж для документов полузакрытый
- витрина для сувениров
- кондиционер марки MDV
- шкаф
- мини-сейф
- стол журнальный
- диван
- электронный сейф
- стол переговорный модульный
- стул
- подставка для зонтов
- стойка напольная для газет и журналов

- пуфик
- инструкция и журнал по технике безопасности
- учебно-методическая документация, пособия, периодические издания (в том числе, и в электронном виде)
- рециркулятор

Технические средства обучения

- интерактивная панель с мобильной стойкой Prestigio
- ноутбук Acer
- система управления гостиницей UCS Shelter

3.2. Информационное обеспечение реализации программы **Печатные издания**

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».

Основные источники

1. Ехина, М.А. 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. – Москва : Издательский центр «Академия», 2021. – 320 с. (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-4468-3367-2. – Текст (визуальный) : непосредственный.

Дополнительные источники

1. Чередниченко Ю.П. Организация приема и выписки гостей в отеле: учеб. пособие / – Ростов на Дону : Феникс, 2020. – 157 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.
2. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – 6-е изд., испр. и

доп. – Москва : Академия, 2015. – 240 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

3. Косолапов, А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. – 5-е изд. стер. – Москва : КНОРУС, 2016. – 200 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

4. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – Москва : Юрайт, 2017. – 336 с. – (Профессиональное образование). – Текст (визуальный) : непосредственный.

5. ОТЕЛЬЕР&РЕСТОРАТОР / ОТЕЛЬЕР : Главный журнал для отелей. – Киев : Медиа-КИТ, 2012. – 1 р. в 2 мес

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. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л.В. Семенова, В.С. Корнеевец, И.И. Драгилева, В.О. Корионова. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 86 с. – ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/44183> (дата обращения: 02.09.2020). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Радыгина, Е.Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е.Г. Радыгина. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399> (дата обращения: 18.11.2020). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б. – Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 176 с. – ISBN 978-5-394-04230-0. –

Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/102280.html> (дата обращения: 29.11.2021). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

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. Индустрия гостеприимства [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.new-hotel.ru/> (23.01.2015). – Заголовок с экрана.
6. 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»

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 Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Ситуационная задача Практическое занятие
	Экспертное наблюдение	Практическое занятие 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	
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Тестирование
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие
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	Практическое занятие
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование Ситуационная задача
	Оценка результата	
	Оценка процесса	
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	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие
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	
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ПК 1.3. Контролировать текущую	75% правильных ответов	Тестирование
	Оценка процесса	Собеседование

деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Оценка результатов	Демонстрационный экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Ситуационная задача Практическое занятие
	Экспертное наблюдение	Практическое занятие 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	
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие
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	Практическое занятие
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие
ОК. 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Демонстрационный экзамен
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие Демонстрационный экзамен
ЛР 13. Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие Демонстрационный экзамен

средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации.		
ЛР 14. 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