

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 № _____ 2020 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, 2020

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 № 1 от «24» 08 2020 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 № 1 от «31» 08 2020 г.

Методист

 Виспянская Е.Я.

Согласовано с работодателем



Госгостиница "Крымская весна"

(наименование предприятия, организации)

Врио директора

(должность, подпись, ФИО)

08 2020 г.

©) 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
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

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.

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.	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 10.	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	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 Процедура бронирования по телефону с применением стандартов «WorldSkills»	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 туристической, культурной и исторической информации по телефону 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. Решение ситуационных заданий при обслуживании гостей по стандартам «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	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 модуля Front Office	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	1	2	

		стр112-118	1	
	6. Продвижение дополнительных услуг отеля	O-1 стр 68-78	1	2
			1	
	7. Алгоритм выполнения услуги трансфер по заданным условиям	O-2 стр158-160	1	2
			1	
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	2
			1	
	2. Прием, регистрация и размещение групп, корпоративных гостей	O-1 стр132-137	1	2
			1	
	3. Прием, регистрация и размещение VIP-гостей	O-1 стр142-149	1	2
			1	
	4. Регистрация иностранных гостей в гостиницах РФ	O-1 стр150-160	1	2
			1	
	5. Особенности работы с гостями, с учетом их категории	O-1 стр126-137	1	2
			1	
	6. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	O-1 стр 196	1	2
			1	
	7. Работа в АСУ «Shelter». Переселение гостя из номера. Подселение к гостю в	O-1	1	2

	номер	стр 199	1	
	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
			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	O-1 стр181-183	1 1	1

	Российской Федерации			
	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
	2. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы	O-1 стр222-225	1
	<i>Практические занятия</i>		2
	1. Решение ситуаций, возникающих в процессе работы СПиР с другими службами отеля	O-1 стр194-197	1
	2. Оформление журнала передачи смены	O-1 стр196-197	1
			2
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
	Изучение правил выполнения ночного аудита		1
	2. Правила работы с информационной базой данных гостиницы	O-1 стр 207	1
	<i>Практические занятия</i>		12
	1.Составление отчета о текущем состоянии занятости номерного фонда в АСУ «Shelter»	O-1 стр199	1
	2. Составление отчетов на текущую дату в АСУ «Shelter»	Инструкция к программе	1
	3. Выполнение ночного аудита в АСУ «Shelter»	Инструкция к программе	1
	4. Правила выполнения ночного аудита	O-1 стр 206-207	1
			2
			2

	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.		1	2

	<ul style="list-style-type: none"> • Ответы на поставленные к тексту вопросы 			
Тема 1.2. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. (3-4)	Содержание учебного материала Текст по теме	О.1 стр. 12 Составить 10 вопросов к тексту 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 1.3. 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; Ответы на поставленные к тексту вопросы; Краткий пересказ текста; Выполнение лексико-грамматических упражнений. 		1	2
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; 		1	2

	<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 2.2. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. (19-20)	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 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 		1	2

	<p>современном поликультурном мире;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Чтение, перевод диалогов; • Составление диалогов; 			
Тема 2.5. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей. (25-26)	Содержание учебного материала Диалог по теме	Раздаточный материал Д.2 стр. 9 Упр.8 Раздаточный материал	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 2.6. Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. (27-28)	Содержание учебного материала Текст по теме	Д.1 стр.32 Упр. 7	1	2
	Практическая работа <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. 		1	2
Тема 2.7. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя (29-30)	Содержание учебного материала Текст и диалог по теме	О.3 стр.11 Упр. 8 Раздаточный материал	1	2
	Практические занятия <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 		1	2

Тема 2.8. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: коррективировка и внесение изменений (31-32)	Содержание учебного материала Текст по теме	Д.2 стр. 11 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 2.9. 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	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. 		1	2

гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. (39-40)	<ul style="list-style-type: none"> 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; 			
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; 		1	2

	<ul style="list-style-type: none"> • Ответы на поставленные к тексту вопросы; • Краткий пересказ текста; • Выполнение лексико-грамматических упражнений. 			
(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	Содержание учебного материала <ul style="list-style-type: none"> • Диалог по теме 	Раздаточный	1	2

отделения гостиницы. (53-54)	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. 	материал	1	2
Тема 4.4. Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. (55-56)	Содержание учебного материала Текст и диалог по теме	Д.1 стр. 40 Упр. 4	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
(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	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. 		1	2

документов. (61-62)	<ul style="list-style-type: none"> • 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; 			
Тема 4.7. Порядок возврата денежных сумм гостю. (63-64)	Содержание учебного материала Текст по теме	Раздаточный материал Составить диалоги по образцу «Возврат денежных средств»	1	2
	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 		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 			3

	темы; • тренировка навыков монологической и диалогической речи, связанной профессиональной			
(69)	Контрольная работа №2			2
Всего часов: 69 Практических: 66 Самостоятельная работа: 3				
Учебная практика <i>Виды работ</i>				
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, выезжающих).		72		
Производственная практика <i>Виды работ</i>				
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.		108		

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. 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 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. – 2-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2018. – 304 с.

2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И. Потапова. – М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 320 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», 2017. – 240 с.

4. Бронирование гостиничных услуг: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ехина. – М.: «Академия», 2014. – 240 с.

5. Ёхина М.А. Служба приема, размещения и выписки гостей. – М.: Издательский центр «Академия», 2014.

6. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания: учебник для студ. учреждений сред. проф. Образования / И.И. Потапова. – М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 320 с.

7. Шамшина Ю.О. Гостиничный сервис: конспект лекций / Ю.О. Шамшина. – Ростов на Дону: Феникс, 2014. – 208 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 09 декабря 2015 года № 1058.

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. Приказ № 86 от 21 июля 2005 года «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения»

4. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»

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. RATA: ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [chhttp://www.ratanews.ru/](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»

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	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическое занятие

деятельности		
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	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 деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование 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