Частное профессиональное образовательное учреждение
Вологодский кооперативный колледж

Рабочая программа профессионального модуля

ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приёма и размещения

43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация: специалист по гостеприимству

Форма обучения: очная

Вологда - 2021

Рассмотрена на заседании цикловой комиссии технологии и сервиса
Протокол № 6 от «*03*» февраля 2021 г.
Председатель цикловой комиссии
_____ М.И. Гадаева

Утверждаю
Зам. директора по учебной работе
_____ А.А. Дроздова

Согласовано
Зам.директора по методической работе
_____ А.А. Русина

Организация-разработчик: ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Разработчик: Майрова Н.В., преподаватель ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж, Малинина А.А., преподаватель ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО и потребностями рынка труда. Рекомендуется для использования в учебном процессе.

Менеджер по работе с клиентами ООО «Деловой мир»
Место работы, должность

_____
подпись

Сафронова О.В.
ФИО

МП

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 13
5. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ 18

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения** и соответствующих общих (ОК) и профессиональных компетенций (ПК):

- ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
- ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
- ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
- ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
- ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
- ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
- ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
- ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
- ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.
- ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
- ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
- ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт в:

- разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- планирования, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

знать:

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- методы планирования труда работников службы приема и размещения;

уметь:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля по очной форме обучения:

Объем образовательной программы профессионального модуля обучающегося **426** часов, в том числе:

объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем **210** часов, в том числе: самостоятельной работы обучающегося - **12** часов; промежуточной аттестации - **20** часов;

производственной практики – **216** часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Тематический план профессионального модуля по очной форме обучения

Коды компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Объем образовательной программы часов	Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем		
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		**144**	**144**	**30**	–
ПК 1. 1. – ПК 1.3 ОК 01-ОК 07, ОК 09-ОК 11	**Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения**	24	24	6	–
	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки	100	100	18	–
	Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	20	20	6	–
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения		**34**	**34**	**34**	–
ПК 1. 1. – ПК 1.3 ОК 01-ОК 07, ОК 09-ОК 11	**Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения**	12	12	12	–
	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки	10	10	10	–
	Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	12	12	12	–
	Самостоятельная работа	**12**	–	–	–
	Производственная практика	**216**	–	–	–
	Промежуточная аттестация	**20**	–	–	–
	Всего:	**426**	-	-	-

2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		**144**
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения		
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	**Содержание учебного материала**	
	1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания.	2
	2. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.	2
	3. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	2
	4. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа.	2
	5. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.	2
	Практические занятия	
	1. Организация рабочего места службы приема и размещения.	2
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями	**Содержание учебного материала**	
	1. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей	2
	2. Речевые стандарты при выписке гостей	2
	3. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	2
	4. Этикет телефонных переговоров.	2
	Практические занятия	
	1. Алгоритмы коммуникации с гостем при взаимодействии с ним за стойкой ресепшн.	2
	2. Алгоритмы коммуникации с гостем при взаимодействии с ним по телефону.	2
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**	
	1. Виды нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей.	2
	2. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ.	2
	3. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые	2

	гостиницей.	
	4. Системы и технологии службы приема и размещения.	2
	5. Функциональные обязанности работников службы приёма и размещения: заведующий отделом пропусков, дежурный отдела пропусков	2
	6. Система контроля доступа в помещения гостиницы.	2
	7. Организация хранения личных вещей.	2
	8. Процесс поселения в гостиницу.	2
	9. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.	2
	10. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	2
	11. Регистрации и размещение гостя от стойки.	2
	12. Регистрации и размещение гостя по брони.	2
	13. Регистрации и размещение граждан РФ.	2
	14. Регистрации и размещение иностранных граждан и лиц без гражданства.	2
	15. Регистрации и размещение VIP-гостей в гостинице.	2
	16. Регистрации и размещение туристских групп.	2
	17. Информирование гостя о интересующих его магазинах и предприятиях общественного питания	2
	18. Информирование гостя о достопримечательностях города, работа с картой города.	2
	Практические занятия	
	1. Приём, регистрация и размещение гостя в гостинице. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	2
	2. Информирование потребителя о видах услуг в гостинице (основные услуги, дополнительные услуги).	2
Тема. 2.2. Документация службы приема и размещения	**Содержание учебного материала**	
	1. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2
	2. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя (граждан РФ).	2
	3. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя (граждан РФ).	2
	4. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя (иностранных граждан и лиц без гражданства).	2
	5. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя (иностранных граждан и лиц без гражданства).	2
	6. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном,	2

	въезд, пребывание, выезда гостя (туристских групп).	
	7. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя (туристских групп).	2
	8. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя (особенности обслуживания VIP – гостей).	2
	9. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя (особенности обслуживания VIP – гостей).	2
	Практические занятия	
	1. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем при приёме, регистрации и размещении VIP-гостей в гостинице.	2
	2. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем при приёме, регистрации и размещении групп туристов в гостинице.	2
	3. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем при приёме, регистрации и размещении корпоративных гостей в гостинице.	2
	4. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем при приёме, регистрации и размещении иностранных граждан в гостинице.	2
Тема. 2.3. Оформление выезда гостя и процедура его выписки	**Содержание учебного материала**	
	1. Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостя	2
	2. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка».	2
	3. Функции кассира службы приема и размещения.	2
	4. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.	2
	5. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ».	2
	6. Порядок расчёта за дополнительные платные услуги в гостинице.	2
	7. Правила оформления счетов за проживание в гостинице.	2
	8. Подготовка и проведение операций расчета.	2
	9. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.	2
	10. Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов	2
	11. Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов.	2
	12. Порядок возврата денежных сумм гостю.	2
	13. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.	2

	14. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	2
	Практические занятия	
	1. Расчёт стоимости проживания в гостинице. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления.	2
	2. Оформление счетов за проживание в гостинице, внесение корректировки в счет гостя.	2
	3. Оплата услуг. Выписка гостя. Оформление счетов за дополнительные услуги в гостинице.	2
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла		
Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	**Содержание учебного материала**	
	1. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	2
	2. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.	2
	3. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.	2
	Практические занятия	
	1. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля. Заполнение информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	2
	2. Составление графика загрузки отеля. Оформление отчётной документации на этаже в гостинице (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров). Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер).	2
Тема 3.2. Организация ночного аудита	**Содержание учебного материала**	
	1. Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.	2
	2. Изучение правил выполнения ночного аудита.	2
	3. Ознакомление с видами отчетной документации.	2
	4. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации.	2
	Практические занятия	
	1. Выполнение ночного аудита. Порядок проведения и оформление документов ночного аудита: проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.	2
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения		**34**
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения		
Тема 1.1. Организация и технология работы службы	**Содержание учебного материала**	
	Практические занятия	

приема и размещения с гостями	1. Введение лексики: службы приема и размещения гостей.	2
	2. Отработка лексики в диалогах: взаимодействие сотрудников службы приема и размещения.	2
	3. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей.	2
	4. Речевые стандарты при выписке гостей.	2
	5. Отработка лексики в диалогах: прием, регистрация и размещение.	2
	6. Отработка лексики в диалогах: выписка гостей.	2
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписке.		
Тема 2.1. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписке.	**Содержание учебного материала**	
	Практические занятия	
	1. Введение лексики: виды гостиничных услуг.	2
	2. Отработка лексики в диалогах: регистрация и размещение гостей различных категорий.	2
	3. Отработка лексики в диалогах: информирование гостя по возникшим у него вопросам.	2
	4. Виды и категории виз, миграционная карта.	2
	5. Заполнение бланков, карточки гостя, заявок, писем при приеме.	2
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла.		
Тема 3.1. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписке.	**Содержание учебного материала**	
	Практические занятия	
	1. Введение лексики: функции кассира в гостинице.	2
	2. Отработка лексики в диалогах: взаимодействие кассира и гостя при выезде.	2
	3. Отработка лексики в диалогах: дополнительные услуги в отеле.	2
	4. Отработка лексики в диалогах: способы оплаты.	2
	5. Отработка лексики в диалогах: возврат денежных средств гостю.	2
	6. Отработка лексики в диалогах: конфликтные ситуации при расчётах с гостями.	2
Самостоятельная работа – Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы – Составление перечня оборудования службы приема и размещения. – Составление алгоритма работы с гостем по телефону. – Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. – Составление эссе об организации службы приёма и размещения – Заполнение и обработка заявок и бланков.		**12**

– Заполнение регистрационной карточки гостя. – Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами. – Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу. – Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей. – Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. – Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. – Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк. – Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков. – Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой. – Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов. – Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. – Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.	
Производственная практика. **Виды работ:** – Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; – Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице – Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей – Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. – Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями – Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями – Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. – Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей – Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями – Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. – Выполнение обязанностей ночного портье. – Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. – Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	**216**
Промежуточная аттестация	**20**
Всего:	**426**

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебных кабинетов организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей; лаборатории службы приема и размещения гостей.

Оборудование учебного кабинета: посадочные по количеству обучающихся рабочее место преподавателя, стойка ресепшн, доска, инструктивный материал, бланковый материал, комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения: компьютер, мультимедийный проектор, экран, информационно-справочные системы, Интернет-ресурсы.

Оборудование лаборатории: стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя: телефон; настенные часы; факс; копировальный аппарат; стойка для хранения ключей; машинка для кредитных карт (имитация); компьютерный терминал с принтером; стеллажи; сейф; место хранения наличности.

3.2 Информационное обеспечение обучения

а) Нормативно-правовые акты

1. Российская Федерация. Законы. О безопасности: Федеральный закон от 28 декабря 2010 г. № 390-ФЗ / Российская Федерация. Законы. – Текст : электронный // СПС «КонсультантПлюс» : [сайт] / ООО «КонсультантПлюс». – Еженедельное обновление. – URL: https://www.consultant.ru.
2. Российская Федерация. Законы. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ / Российская Федерация. Законы. – Текст : электронный // СПС «КонсультантПлюс» : [сайт] / ООО «КонсультантПлюс». – Еженедельное обновление. – URL: https://www.consultant.ru.
3. Российская Федерация. Правительство. Об утверждении Положения о классификации гостиниц : Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1860 / Российская Федерация. Правительство – Текст : электронный // СПС «КонсультантПлюс» : [сайт] / ООО «КонсультантПлюс». – Еженедельное обновление. – URL: https://www.consultant.ru.
4. Российская Федерация. Правительство. Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации : Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020г. № 1853 / Российская Федерация. Правительство. – Текст : электронный // СПС «КонсультантПлюс» : [сайт] / ООО «КонсультантПлюс». – Еженедельное обновление. – URL: https://www.consultant.ru.

б) Основные источники

1. Воробьева, С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (b1) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09515-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/438758
2. Ёхина, М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник для студ. спо / М. А. Ёхина. - М. : Академия, 2017. - 240 с. – Текст : непосредственный.
3. Ишимцева, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учеб. пособие для спо / К. В. Ишимцева, Е. Н. Мотинова, В. В. Темякова. - Москва. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2015. - 187, [1] с. - Текст : непосредственный.

4. Корнеев, Н. В. Технологии гостиничной деятельности : учебник для вузов / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева. - М. : Академия, 2015. - 283, [1] с. – Текст : непосредственный.
5. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 413 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13044-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/448858

в) Дополнительные источники

1. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 477 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03693-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/426833
2. Боголюбов, В. С. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для академического бакалавриата / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 293 с. – Текст : непосредственный.
3. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания: учеб. / Ю.Ф. Волков, 2019. - 384 с. – Текст : непосредственный.
4. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (a2-b1+) : учеб. пособие для СПО / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 267 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/angliyskiy-yazyk-dlya-izuchayuschih-turizm-a2-b1-444578
5. Севастьянова, С. А. Региональное планирование развития туризма и гостиничного хозяйства : учеб. пособие для вузов / С. А. Севастьянова. - Москва. : КноРус, 2016. - 254, [1] с. : ил. - Текст : непосредственный.
6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Юрайт, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/451271
7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/451272
8. Управление отелем: Бизнес- энциклопедия : в 3-х т.: Т.2- СПб. : ДП Бизнес Пресс, 2017. – Текст : непосредственный.

г) Интернет-ресурсы

1. http://www.horeca.ru/ - Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания
2. http://next-stop.ru/ - Ведущий информационно-поисковой портал индустрии гостеприимства
3. http://www.intuit.ru/ - Интернет-Университет Информационных технологий
4. http://Grandars.ru - Маркетинг в современном мире
5. http://marketing.web-3.ru- Понятие маркетинга, цели, функции
6. http://dic.academic.ru - Энциклопедия Кольера
7. Школа бизнеса для руководителя. Маркетинг
8. Школа бизнеса для руководителя. Управление PR.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся сформированность профессиональных компетенций

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1. 1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Демонстрация умений планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы.	Текущий контроль: наблюдение и оценка в процессе выполнения: практических; заданий по производственной практике; заданий по самостоятельной работе Промежуточная аттестация: наблюдение и оценка выполнения: практических заданий на экзамене по МДК; выполнения заданий экзамена по модулю; оценка защиты отчетов по производственной практике
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Демонстрация умений : – 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;	
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Демонстрация умений 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.	

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным	– точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах; – адекватность анализа сложных	Текущий контроль: наблюдение и оценка в процессе выполнения:

контекстам	ситуаций при решении задач профессиональной деятельности; – оптимальность определения этапов решения задачи; – адекватность определения потребности в информации; – эффективность поиска; – адекватность определения источников нужных ресурсов; – разработка детального плана действий; – правильность оценки рисков на каждом шагу; – точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана	заданий для практических занятий; заданий по производственной практике; заданий для самостоятельной работы, Промежуточная аттестация: наблюдение и оценка в процессе выполнения: практических заданий на экзамене по МДК; заданий экзамена по модулю; оценка защиты отчетов по производственной практике
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	– оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; – адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов; – точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; – адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности;	
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; – точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии	

ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	– эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; – оптимальность планирования профессиональной деятельность	
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	– грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; – толерантность поведения в рабочем коллективе	
ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	– проявление гражданско-патриотической позиции, – демонстрация осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей, – применение стандартов антикоррупционного поведения.	
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	– точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; – эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте	
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	– адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	– адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы); – правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	
ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в	– адекватность применения нормативной документации в профессиональной деятельности;	

профессиональной сфере.	– точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);	

5. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

По итогам изучения профессионального модуля предусмотрены теоретический экзамен и экзамен квалификационный по профессиональному модулю. Для теоретического экзамена по междисциплинарным курсам: МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения и МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения экзаменационные билеты состоят из 2-х теоретических вопросов и 1-го практического задания. Для экзамена (квалификационного) экзаменационные билеты составлены в форме ситуаций для решения, которых необходимы знания теоретических вопросов, умение решать практические задачи, иметь практический опыт приема, размещения и выписки гостей на русском и английском языке.

Примерный перечень теоретических вопросов
для подготовки к экзамену по МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

1. Раскройте виды нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей.
2. Расскажите об организации работы и рабочего места службы приема и размещения.
3. Сформулируйте требования к персоналу службы приёма и размещения.
4. Расскажите о встрече, приветствии и приёме гостя.
5. Опишите процесс демонстрации и назначения номера, поселение в номер.
6. Расскажите о правилах приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.
7. Опишите процедуру регистрации документов и учёта граждан РФ.
8. Опишите порядок регистрации иностранных граждан и лиц без гражданства.
9. Опишите особенности регистрации иностранных граждан, туристских групп, VIP – гостей.
10. Раскройте способы выяснения вопросов платёжеспособности (кредитоспособности) клиентов.
11. Расскажите о системе контроля доступа в помещения гостиниц.
12. Дайте понятие основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
13. Опишите виды соглашений (договоров) в гостиничной индустрии.
14. Расскажите об особенностях заключения договора об оказании гостиничных услуг.
15. Расскажите об особенностях заключения договоров с турагентствами, туроператорами и с иными сторонними организациями.
16. Опишите основные этапы завершающей стадии обслуживания гостя.
17. Сформулируйте правила этикета для телефонных переговоров в гостинице.
18. Расскажите о правилах оформления счетов за проживание в гостинице.
19. Раскройте порядок расчёта за проживание в гостинице и за дополнительные платные услуги в гостинице.

20. Расскажите о видах и методах оплаты за предоставленные гостиницей услуги и о порядке возврата денежных сумм гостям.
21. Опишите виды отчетной документации в гостинице.
22. Раскройте основные функции службы ночного портье.
23. Сформулируйте основные обязанности сотрудников вечерней смены службы приема и размещения.
24. Опишите правила выполнения ночного аудита.
25. Раскройте функциональные обязанности работников службы приёма и размещения.
26. Опишите гостиничные автоматизированные системы управления.

Примерный перечень практических заданий для подготовки к экзамену по МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

1. Дайте консультацию потребителю о видах услуг в гостинице (основные услуги, дополнительные услуги).
2. Оформите бланк договора в соответствии с заданными условиями соглашений с турагентствами и туроператорами.
3. Оформите счет за проживание в гостинице.
4. Оформите счет за дополнительные услуги в гостинице и
5. Оформите отчётную документацию на этаже в гостинице (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров).
6. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице Гость заехал в гостиницу «Юпитер» 2 звезды в номер сюит стоимостью 3400 руб. в сутки 5.07 в 15-00 и выехал 10.07 в 15-00.

Примерный перечень теоретических вопросов для подготовки к экзамену по МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения

1. Назовите фразы на иностранном языке, необходимые для коммуникации с гостем при приеме, регистрации и размещении.
2. Назовите фразы на иностранном языке, необходимые для коммуникации с гостем при выписке.
3. Назовите виды гостиничных услуг на иностранном языке.
4. Назовите различные категории гостей на иностранном языке.
5. Назовите функции кассира в гостинице на иностранном языке.
6. Назовите дополнительные услуги в отеле на иностранном языке.
7. Назовите способы оплаты на иностранном языке.

Примерный перечень практических заданий для подготовки к экзамену по МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения

1. Составьте диалог между сотрудниками службы приема и размещения по рабочим вопросам.
2. Составьте диалог на тему: прием, регистрация и размещение гостей.
3. Составьте диалог на тему: выписка гостей.
4. Заполните регистрационную карточку гостей.
5. Составьте диалог на тему: взаимодействие кассира и гостя.
6. Составьте диалог на тему: возврат денежных сумм гостю.
7. Составьте диалог на тему: конфликтная ситуация при расчёте с гостем.

Примерный перечень ситуационных заданий
для подготовки к экзамену по ПМ

Ситуация:

В ОАО Гостиница «Атриум» - 4 звезды въехал гость.

Номерной фонд гостиницы: 230 номеров, занято 170 номеров, в ремонте 5 номеров.

Командированный: сотрудник (ФИО студента).

Даты и время въезда, выезда: въезд 13.11. в 9=00, выезд 17.11. в 17=00.

Категория номера: сюит.

Цена номера: 2800 руб./сутки (бронирование 25% от цены за номер)

Дополнительное место – цена 400 руб./сутки.

Дополнительные услуги: услуга прачечной – 1 раз - 350 руб. и трансфер от ж/д вокзала – 1 раз – 700 руб.

Задание:

1. Расскажите об организации работы и рабочего места службы приема и размещения.
2. Раскройте способы выяснения вопросов платёжеспособности (кредитоспособности) клиентов
3. Рассчитайте стоимость проживания, бронирования, дополнительных услуг.
4. Составьте и оформите счет на проживание с учетом всех оказанных услуг гостю.
5. Определите процент загрузки гостиницы на дату заезда и необходимое количество персонала для данной гостиницы
6. Проинформируйте гостя о предложенной категории номера.
7. Расскажите о дополнительных услугах на иностранном языке.

Критерии оценивания результатов на экзамене по МДК

Оценка «отлично» ставится обучающемуся, за правильное выполнение 2 теоретических и 1 практического задания;

Оценка «хорошо» ставится обучающемуся, за правильное выполнение 1 теоретического 1 практического задания;

Оценка «удовлетворительно» ставится обучающемуся, за правильное выполнение 1 практического задания и 1 теоретического задания с незначительными ошибками;

Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающемуся, студент почти не усвоил учебный материал и выполнил только 1 теоретическое или практическое задание.

Критерии оценивания результатов на экзамене по ПМ

Оценка «отлично» ставится обучающемуся, за полностью выполненные все задания профессиональной ситуации без ошибок;

Оценка «хорошо» ставится обучающемуся, за выполненные все задания профессиональной ситуации, но допущены незначительные ошибки в оформлении бланков документов или решении задачи;

Оценка «удовлетворительно» ставится обучающемуся, за выполненные все задания профессиональной ситуации, но допущены ошибки в оформлении бланков документов или решении задачи, но по рекомендации преподавателя исправил и справился с заданием;

Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающемуся, за не выполнение хотя бы 1 задания профессиональной ситуации.