

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ  
ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ «ПАВЛОВСКИЙ ТЕХНИКУМ»**

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

### **ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

**для специальности среднего  
профессионального образования**

**43.02.14 Гостиничное дело**

**г. Павловск  
2022 г.**

РАССМОТРЕНО  
на заседании предметной (цикловой)  
комиссии  
экономики, менеджмента и права  
Протокол № 8 от 19 мая 2022 г.

Разработана на основе Федерального  
образовательного стандарта СПО по  
специальности 43.02.14 Гостиничное  
дело, утвержденного приказом  
Министерства образования и науки  
Российской Федерации от 09.12.2016 №  
1552

СОГЛАСОВАНО  
заместителем директора по учебной  
работе и развитию образовательных  
программ  
Э.В. Ноздрачевой  
24 мая 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Директор техникума

25 мая 2022г.

СОГЛАСОВАНО  
заведующим отделением  
Л.В. Забудько  
23 мая 2022 г.

Организация-разработчик: ГБПОУ ВО «Павловский техникум»

Разработчики:

Забудько Л.В., преподаватель ГБПОУ ВО «Павловский техникум»  
Вохминцева Ю.В., преподаватель ГБПОУ ВО «Павловский техникум»  
Моисеенко И.Н., преподаватель ГБПОУ ВО «Павловский техникум»

## **СОДЕРЖАНИЕ**

	<b>стр.</b>
<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>17</b>
<b>3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>33</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b>	<b>37</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

### 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения и соответствующих профессиональных компетенций (ПК), общих компетенций (ОК):

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
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 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.
<b>Код</b>	<b>Наименование профессиональных компетенций</b>
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.
ПДК 1.	Поддерживать профессиональные отношения с коллегами, партнерами и потребителями (WSSS компетенция № E57 «Администрирование отеля»)
ПДК 2.	Использовать техники и приёмы эффективного общения при организации работы трудового коллектива, планировании выполнения работ исполнителями в процессе профессиональной деятельности (WSSS компетенция № E57 «Администрирование отеля»)
ПДК 3.	Применять приёмы регуляции поведения в процессе контролирования и оценивания качества работы исполнителей в профессиональной деятельности и в случае возникновения экстраординарных ситуаций (WSSS компетенция № E57 «Администрирование отеля»)

ПДК 4.	Справляться со штатными и экстраординарными ситуациями, поддерживая условия безопасности гостей и коллег (WSSS компетенция № E57 «Администрирование отеля»)
ПДК 5.	Осуществлять стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле (WSSS компетенция № E57 «Администрирование отеля»)
ПДК 6.	Определять и эффективно применять способы межкультурного взаимодействия (по запросу работодателя)
ПДК 7.	Готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений (по запросу работодателя)

В ходе освоения профессионального модуля обучающийся должен:

**иметь практический опыт:**

- в разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей;
- анализа производственных ситуаций;
- эффективного общения и регуляции поведения при организации работы трудового коллектива, планировании выполнения работ исполнителями в процессе профессиональной деятельности;
- проявления внимательности и сопереживания, сохраняя объективность (эмпатия)
- работы в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями;
- в использовании программного обеспечения для осуществления профессиональной деятельности;
- анализа специфики стиля конкретного делового партнера (стиль речи, стиль одежды);
- управления персоналом в гостиничном деле;
- проведения деловых встреч и совещаний

**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;

- применять приёмы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности;
- регулировать конфликтные ситуации в организации;
- использовать техники, приёмы эффективного общения и регуляции при организации работы трудового коллектива, планировании выполнения работ исполнителями в процессе профессиональной деятельности;
- эффективно справляться со штатными и экстраординарными ситуациями;
- применять техники вербальной/невербальной, в т.ч. письменной, коммуникации;
- поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам;
- эффективно справляться со штатными и экстраординарными ситуациями;
- поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей;
- эффективно использовать компьютер, стандартное офисное программное обеспечение и АСУ;
- вести счет вручную для денежных средств;
- проводить процедуры передачи смены;
- принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы;
- работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями;
- анализировать закономерности норм этикета, сопоставлять факты этикетного поведения и национальные особенности; организовывать и проводить совещания, собеседования, приемы, правильно выбирать модель проведения переговоров;
- соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета в гостиничной деятельности

**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;
- этику общения и особенности межкультурной коммуникации с гостями;
- психологические свойства личности, этику и психологию труда в профессиональной деятельности, психологию коллектива и руководства, психологические аспекты управления профессиональным поведением;
- техники, приёмы эффективного общения и регуляции поведения при организации работы трудового коллектива, планировании выполнения работ исполнителями в процессе профессиональной деятельности;
- правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры);
- стандарты внешнего вида сотрудников отеля;
- основные методы исследования и анализа проблемной ситуации;

- технологический цикл обслуживания гостей;
- механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами;
- особенности работы с задолженностями по счетам гостей;
- важность соблюдения безопасности при работе с денежными средствами;
- алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей; - особенности работы с банковскими картами;
- основные нормы и правила служебного этикета; основные критерии оценки поведения людей; место этикета в становлении общей профессиональной культуры специалиста в индустрии гостеприимства;
- этику гостиничного дела и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет

## 1.2. Результаты освоения профессионального модуля

В результате освоения программы профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения обучающийся должен:

Вид деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции		
		Практический опыт	Умения	Знания
Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	планирование деятельности исполнителей по приему и размещению гостей	планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке	методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; 9 методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы
	ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в	организация и стимулирование деятельности	организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы	законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления

	соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке	данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля	гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации
	ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	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; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы	стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе

			приема и размещения	обслуживания гостей
	ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Выбор способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
	ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Осуществление поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач	определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать	номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования

		профессиональной деятельности	получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	информации; формат оформления результатов поиска информации
	ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Планирование и реализация собственного профессионального и личностного развития.	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
	ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Работа в коллективе и команде, эффективное взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами.	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
	ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	осуществление устной и письменной коммуникации на государственном языке с учетом особенностей	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке,	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.

		социального и культурного контекста.	проявлять толерантность в рабочем коллективе	
	ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	содействие сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективные действия в чрезвычайных ситуациях	соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности	правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения
	ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	использование информационных технологий в профессиональной деятельности	применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
	ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	использование профессиональной документации на государственном и иностранном языках	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности

			обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	
	ПДК 1. Поддерживать профессиональные отношения с коллегами, партнерами и потребителями	анализ производственных ситуаций	применять приёмы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности; регулировать конфликтные ситуации в организации;	этику общения и особенности межкультурной коммуникации с гостями; психологические свойства личности, этику и психологию труда в профессиональной деятельности, психологию коллектива и руководства, психологические аспекты управления профессиональным поведением;
	ПДК 2. Использовать техники и приёмы эффективного общения при организации работы трудового коллектива, планировании выполнения работ исполнителями в процессе профессиональной деятельности.	проявление внимательности и сопереживания, сохраняя объективность (эмпатия)	использовать техники, приёмы эффективного общения и регуляции при организации работы трудового коллектива, планировании выполнения работ исполнителями в процессе профессиональной деятельности	техники, приёмы эффективного общения и регуляции поведения при организации работы трудового коллектива, планировании работ исполнителями в процессе профессиональной деятельности
	ПДК 3. Применять приёмы регуляции поведения в процессе контролирования и оценивания качества работы	эффективное общение и регуляция поведения при организации работы	применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации;	правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные

	исполнителей в профессиональной деятельности и в случае возникновения экстраординарных ситуаций.	трудоого коллектива, планирование выполнения работ исполнителями в процессе профессиональной деятельности	- поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам	переговоры); стандарты внешнего вида сотрудников отеля
	ПДК 4. Справляться со штатными и экстраординарными ситуациями, поддерживая условия безопасности гостей и коллег.	работа в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями	эффективно справляться со штатными и экстраординарными ситуациями; поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей	основные методы исследования и анализа проблемной ситуации
	ПДК 5. Осуществлять стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	использование программного обеспечения для осуществления профессиональной деятельности	эффективно использовать компьютер, стандартное офисное программное обеспечение и АСУ; вести счет вручную для денежных средств; проводить процедуры передачи смены; принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы	механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами; особенности работы с задолженностями по счетам гостей; важность соблюдения безопасности при работе с денежными средствами; алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей; особенности работы с банковскими картами
	ПДК 6. Определять и эффективно применять способы межкультурного взаимодействия	анализ специфики стиля конкретного делового партнера (стиль речи, стиль одежды)	анализировать закономерности норм этикета, сопоставлять факты этикетного поведения и национальные особенности;	основные нормы и правила служебного этикета; основные критерии оценки поведения людей; место этикета в становлении общей профессиональной культуры

			организовывать и проводить совещания, собеседования, приемы, правильно выбирать модель проведения переговоров.	специалиста в индустрии гостеприимства
	ПДК 7. Готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений	управление персоналом в гостиничном деле; проведение деловых встреч и совещаний	соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета в гостиничной деятельности	этику гостиничного дела и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональная этику и этикет

### 1.3.Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объем ОП (всего)</b>	741
<b>Самостоятельная работа</b>	36
<b>Консультации</b>	14
<b>Учебная практика</b>	108
<b>Производственная практика</b>	108
<b>Всего во взаимодействии с преподавателем, в том числе:</b>	475
в форме практической подготовки	444
<b>В том числе:</b>	
лекции, уроки	213
практические занятия	238

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Тематический план профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

Коды компетенций	Наименования разделов ПМ	Объем ПМ	Учебная нагрузка обучающихся, ч								
			Самостоятельная работа	Консультации	Всего		в том числе			Практика	
					Во взаимодействии с преподавателям	в форме практической подготовки	лекции, уроки	практические занятия	курсовая работа	учебная практика	производственная практика
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3, ПДК 1- 5, ОК 01 –ОК05, ОК 07, ОК 09, ОК10	МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	336	20	8	308	290	128	156	24	X	X
ПДК 2-7, ОК 01 –ОК05, ОК 07, ОК 09, ОК10	МДК 01.02 Этикет делового общения администратора отеля	155	16	6	133	120	85	48	X	X	X
ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3, ОК 01 – ОК05, ОК 07, ОК 09, ОК10	МДК 01.03 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения	34	X	X	34	34	X	34	X	X	X
ПК1.1-1.3,	УП.01.01. Учебная практика	108	X	X	X	108	X	X	X	108	x
	ПП.01.01. Производственная практика	108	X	X	X	108	X	X	X	x	108
	<b>ИТОГО:</b>	<b>741</b>	<b>36</b>	<b>14</b>	<b>475</b>	660	213	238	24	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена по профессиональному модулю</b>											

### 3.2. Тематический план и содержание профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Наименование междисциплинарного курса (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные занятия, практические занятия, самостоятельная работа, курсовая работа	Объём часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	
<b>МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</b>		<b>234</b>	
Тема 1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	<p><b>Содержание учебного материала, в том числе в форме практической подготовки - 36</b></p> <p>Роль и место знаний по МДК в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Рынок гостиниц и развитие гостиничной индустрии. Международные правила предоставления гостиничных услуг. Основные нормативные документы по правилам предоставления гостиничных услуг в РФ. Классификация гостиниц и отелей. Классификация гостиничных предприятий по уровню комфорта. Виды и разнообразие предоставляемых услуг. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Организация работы службы приема и размещения, самоуправление. Телефонная служба. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров. Специализированные и индивидуальные средства размещения.</p>	<b>38</b>	ОК 1-2, ОК 4, 5, 7, 9, 10, ПК 1.1-1.3, ПДК 1, 3, 5
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки</b>		
	1- Экскурсия в гостиницу 2		ОК 1-2, ОК 4, 5, 7, 9, 10ПК

	3	Характеристика мировых гостиничных цепей		1.1-1.3, ПДК 1, 3, 5
	4-5	Подготовка рабочего места к работе. Организация и оформление рабочего места СПиР		
	6	Оформление и составление различных видов заявок и бланков		
	7	Оформление договоров на оказание гостиничных услуг		
	8	Расчет потребности в бланках строгой отчетности и журналах документооборота		
	9	Составление гостиничного пакета		
	10	Осуществление структурирования гостиничного продукта		
	11	Стойка размещения (Ресепшн) – «лицо отеля». Функциональные обязанности руководителя и сотрудников службы приема и размещения		
	12	Правила гостеприимства, применяемые в сфере обслуживания при приеме, размещении и выписке гостей		
Тема 2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	<b>Содержание учебного материала, в том числе в форме практической подготовки - 8</b>		<b>10</b>	ОК 1-6, ОК 7,10, ПК 1.2-1.3, ПДК 1-4
	Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Права и обязанности посетителей и гостей Основные требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала службы приема и размещения			
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки</b>		<b>20</b>	
	13	ДИ: Моделирование, поведение в конфликтных ситуациях и при проведении телефонных разговоров		
	16			
	17	Применение речевых стандартов при обслуживании клиентов		
	18	РИ: Информирование гостя при поселении		
	19	РИ: Информирование гостей о дополнительных услугах		
	20	РИ: Информирование гостя о правилах безопасности		
	21	ДИ: Предоставление туристической информации		
22	Использование униформы как одного из главных стандартов внешнего вида			
Тема 3. Технологический	<b>Содержание учебного материала, в том числе в форме практической</b>		<b>22</b>	ОК 1-2,

цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	<b>подготовки - 20</b>		ОК 4-5, ОК 9-10, ПК 1.1-1.3, ПДК 1, 4, 5	
	Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей. Процесс поселения в гостиницу. Особенности регистрации различных категорий клиентов Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. Управление жалобами.			
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки</b>			<b>38</b>
	23	Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office		
	26	Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя		
	27	Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя		
	29	Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя		
	30	Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений		
	31	Особенности поселения гостей от группы. Особенности поселения коллектива		
	32	Переселение гостя из номера. Подселение к гостю в номер		
	33	Описание категорий и видов виз, заполнение миграционной карты		
	34	Комплексное задание по модулю Front Office		
	35	Организация встречи гостя		
	36	Составление базы данных о наличии свободных и занятых мест в гостинице		
37	Выполнение алгоритма работы с жалобами гостей			
-				
39				
40	Описание современных технологий при хранении личных вещей гостей			
41	Составление программы поощрения и программы лояльности для гостей			
Тема 4. Документация службы	<b>Содержание учебного материала, в том числе в форме практической</b>		<b>20</b>	
			ОК 1-5,	

приема и размещения.	<b>подготовки - 18</b>		9-10, ПК 1.1-1.3, ПДК 3-5	
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя. Нормативные правовые акты регулирующие права потребителей. Правила оформления дополнительных гостиничных услуг (аренда автомобиля, вызов такси, организация конференций, переговоры, бронирование, заказ билетов). Правила оформления хранения ценностей и предоставления сейфов и камер для хранения ценных вещей. Принятие участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг и обеспечение их выполнения. Продажи и документация сопровождения продаж			
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки</b>			<b>38</b>
	42-49	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем		
	50	Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер)		
	51-54	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы		
	55	Оформление заявок на аннулирование или изменение на размещение гостей		
	56-58	Составление проекта договора между гостиницей и туроператором, корпоративных клиентов, между гостиницей и тур агентом. Решение ситуационных задач по выполнению условий договора		
59-60	Ознакомление с правилами продаж, составление буклета гостиницы			
Тема. 5. Оформление выезда гостя и процедура его	<b>Содержание учебного материала, в том числе в форме практической подготовки - 18</b>		<b>22</b>	ОК 1-2, 4-7, 9-10,

выписки.	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов. Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами. Размер и система чаевых. Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.		ПК 1.1-1.3, ПДК 1-5	
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки</b>	<b>20</b>		
	61	Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя:		
	-	начисление, разделение, скидка и перенос начисления		
	64			
	65	Разделение счета гостя на фоллио, внесение корректировки в счет гостя		
	66	Работа со счетами гостей		
	67	Оплата услуг. Выписка гостя		
68	Решение ситуационных задач: Расчет оплаты за проживание			
69	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.			
-				
70				
Курсовая работа	<b>Курсовая работа, в том числе в форме практической подготовки -15</b>	<b>16</b>	ОК 1-10, ПК 1.1-.1.3, ПДК 1-5	
	Выбор темы курсовой работы. Основные требования к оформлению работы. Основные правила представления введения и понятийного аппарата. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала. Основные требования к написанию практической части курсовой работы. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами.			
Тема 6. Взаимодействие службы приема и размещения	<b>Содержание учебного материала, в том числе в форме практической подготовки - 6</b>	<b>8</b>	ОК 1, 5, 7, 9, 10, ПК 1.1-.1.3,	

с другими службами гостиницы.	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. Индустрия гостеприимства. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.			ПДК 1-5
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки</b>		<b>6</b>	
	71	Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля		
	72	Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда		
	73	Профессиональная автоматизированная программа. Шахматка отеля		
Тема 7. Организация ночного аудита	<b>Содержание учебного материала, в том числе в форме практической подготовки - 6</b>		<b>8</b>	ОК 1, 5, 7, 9, 10, ПК 1.1-1.3, ПДК 3-5
	Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации			
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки</b>		<b>10</b>	
	74	Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита.		
	75	Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.		
	76	Заполнение документов строгой отчетности. Оформление карты гостя. Расчет оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету и наличному расчету		
	77	Решение ситуационных задач на соблюдение принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы		
78	Решение ситуационных задач на проверку тарифов, счетов, суточного отчета гостиницы, записей в журнале регистрации			

	<b>Самостоятельная работа:</b> 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. Заполнение регистрационной карточки гостя. Составление текстов 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. Составить алгоритм проведения ночного аудита.	<b>20</b>	ОК 1, 5, 7, 9, 10, ПК 1.1-.1.3, ПДК 1-5
Консультации		<b>8</b>	
Курсовая работа	<b>Курсовая работа в форме практической подготовки - 7</b> Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками. Основные правила к написанию заключения. Индивидуальные консультации. Защита курсовой работы.	<b>8</b>	ОК 1, 5, 7, 9, 10, ПК 1.1-.1.3, ПДК 1-5
<b>МДК.01.02. Этикет делового общения администратора отеля</b>			
<b>Наименование разделов и тем</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>Объём часов</b>	<b>Осваиваемые компетенции</b>
<b>Тема 1.1. Этика как наука и явление духовной культуры. Предмет и задачи этики</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 9, ПДК 6., ПДК 7
	Основные понятия этики. Проблемы и задачи этики. Структура этики. Основные категории этического сознания - добро и зло, долг, честь и достоинство, совесть и справедливость. Характеристика основных составляющих этики - теоретической и нормативной этики.		
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки</b>	<b>2</b>	
1	Составление таблицы «Основные нормативные образцы личности в истории цивилизации»		

	<b>Самостоятельная работа:</b> подготовка сообщений «Основные категории этики»	2	
<b>Тема 1.2. Предмет профессиональной этики и ее место в системе морали</b>	<b>Содержание учебного материала в форме практической подготовки</b>	6	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 9, ОК 10, ПДК 6., ПДК 7
	Понятие профессиональной этики и профессиональной морали. Структура, свойства, функции профессиональной морали. Основные категории профессиональной этики. Основные нормы и принципы профессиональной этики. Современные профессиональные этические кодексы. Концепция. Принципы. Правила. Стандарты. Ценности.		
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки</b>	6	
	2   Разработка карты этики		
	3   Разработка этического кодекса		
4   Анализ ситуаций, иллюстрирующих нравственные проблемы в деловой сфере, и составление рекомендаций по их разрешению			
	<b>Самостоятельная работа:</b> подготовка сообщения «Особенности деловой этики в разных странах»	2	
<b>Тема 1.3. Этика и психология профессиональной деятельности</b>	<b>Содержание учебного материала в форме практической подготовки</b>	10	ОК 2, ОК 3, ОК 9, ПДК 3, ПДК 4, ПДК 7
	Роль психологии, этики. Психология познавательных процессов. Психические процессы и состояния. Ощущение. Восприятие. Мышление. Речь. Память. Воображение. Роль в профессиональной деятельности. Эмоции и воля (Виды эмоций. Стресс, дистресс. Управление эмоциональным состоянием. Профилактика; внутри проблемы, снятие последствия. Саморегуляция). Психология личности. Индивидуальные особенности личности. Психология влияния. Индивидуальное и групповое влияние. Классификация психотипов личностей.		
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки</b>	8	
	5   Анализ ситуаций на определение видов психической деятельности		
	6   Развитие и регулирование психических процессов, собственного эмоционального состояния		
	7   Составление характеристик работников, посетителей по типам характера, темперамента		
	8   Анализ производственных ситуаций, возникающих при обслуживании посетителей разных типов темперамента		
	<b>Самостоятельная работа:</b> составление словаря терминов «Психические процессы и состояния»	2	

<b>Тема 1.4. Управленческая этика и моральные требования в профессиональной деятельности руководителя гостиничного бизнеса</b>	<b>Содержание учебного материала в форме практической подготовки</b>		16	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 9, ОК 10, ПДК 3, ПДК 4, ПДК 6, ПДК 7
	Понятие управленческой деятельности. Стили руководства. Общие этические правила в деятельности менеджера. Этика делового общения менеджера: приветствие, представление, обращение, телефонный этикет в работе менеджера. Этика отношений в системе «руководитель-подчиненный». Клиент – ориентированный подход. Этика межличностных отношений на работе. Роль руководителя в становление коллектива. Проблема лидерства. Этика конфликтов в деловом общении. Сущность и причины возникновения конфликтов в профессиональной деятельности. Классификация, структура и динамика конфликтов. Способы управления конфликтами. Способы конструктивного разрешения конфликтов. Основные методы исследования и анализа проблемной ситуации			
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки</b>		12	
	9	Этика приветствий и представлений		
	10	Составление рекомендаций по ведению телефонных переговоров		
	11	Выбор стратегии поведения в конфликтах		
	12	Решение конфликтных ситуаций – как специфика деятельности администратора		
13	Этика взаимоотношений с «трудным руководителем»			
14	Поведение сотрудников отеля в штатных и экстраординарных ситуациях, поддерживая условия безопасности гостей и коллег			
<b>Самостоятельная работа:</b> выполнение тестовых методик «Определение эффективного стиля управления». Подбор пословиц и поговорок по теме «Конфликты»		4		
<b>Тема 1.5. Этикетные технологии в гостиничном бизнесе</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		6	ОК 2, ОК 3, ОК 4, ПДК 3, ПДК 4, ПДК 7
	Этические принципы и нормы работников гостиничных предприятий. Технологии обслуживания гостей на всех этапах оказания гостиничных услуг. Этические нормы поведения при возникновении жалоб и конфликтов в обслуживании клиентов.			
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки</b>		2	
15	Деловая игра «Этические нормы поведения при возникновении жалоб и конфликтов в обслуживании клиентов»			

<b>Тема 1.6. Нормы этикета в профессиональной деятельности работников гостиничного бизнеса</b>	<b>Содержание учебного материала в форме практической подготовки</b>		20	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 9, ПДК 2, ПДК 3, ПДК 6, ПДК 7
	Этикет как социальное явление. Понятие этикета. История мирового этикета. Виды этикета. Требования современного этикета в гостиничном бизнесе. Этикет работника отеля. Культура одежды и манеры делового мужчины. Одежда и внешний облик деловой женщины. Деловой и речевой этикет администратора гостиницы. Имидж в профессиональной деятельности работников гостиничного комплекса. Обобщенная структура имиджа. Индивидуальный и корпоративный имидж. Визитные карточки. Требования этикета к рабочему месту и служебным помещениям гостиницы. Деловые приемы. Основные правила ведения деловых переговоров с клиентами			
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки</b>		8	
	16	Тренинг диалогической речи		
	17	Разработка имиджа администратора отеля		
	18	Технология проведения делового совещания		
	19	Подготовка и проведение переговоров		
	<b>Самостоятельная работа:</b> составление схемы «Имидж делового человека»		2	
<b>Тема 1.7. Общение как инструмент этики деловых отношений</b>	<b>Содержание учебного материала, в том числе в форме практической подготовки - 20</b>		21	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 9, ПДК 2, ПДК 3, ПДК 7
	Виды общения. Специфика делового общения. Партнерская беседа. Формы общения. Основные правила формирования благоприятного первого впечатления. Этические нормы использования вербальных и невербальных средств коммуникации. Способы анализа ситуации общения. Публичное выступление. Невербальные сигналы. Контакт с аудиторией. Навыки презентации. Конструирование речи. Риторические схемы. Способы изменения поведения и деятельности других людей. Профессиональное общение со сложными клиентами. Типы сложных клиентов. Особенности стратегии коммуникации. Основные правила общения с клиентами. Восприятие и понимание информации как важнейший инструмент профессионального общения. Эффекты и ошибки восприятия. Критика и ее этические аспекты. Запрещенные приемы в деловом общении			
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки</b>		10	
	20	Определение видов и форм делового общения		
	21	Тренинг «Этика делового контакта»		

	22	Отработка способов корректного и эффективного поведения в ситуациях критики		
	23	Тренинг по самопрезентации		
	24	Работа с кейсами «Типы клиентов»		
	<b>Самостоятельная работа:</b> составление перечня правил поведения на собеседовании при приеме на работу		4	
Консультации			4	

<b>МДК 01.03 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения</b>			
<b>Наименование разделов и тем</b>	<b>Содержание учебного материала, практические занятия в форме практической подготовки</b>	<b>Объём часов</b>	<b>Осваиваемые компетенции</b>
<b>Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения</b>			
Тема 1.1 Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	<b>Содержание учебного материала в форме практической подготовки</b>	10	ПК 1.1., ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК10
	Профессиональная лексика по теме. Чтение и перевод текстов. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. Составление диалогов у стойки ресепшениста. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. Решение экстраординарных ситуаций (гостя ограбили у входа в отель). Фонетика: совершенствование фонетических навыков чтения новых слов и словосочетаний		
	<b>Практические занятия в форме практической подготовки</b>		
	1 Описание управления отелем (рабочие смены, отделы). Составление должностной инструкции администратора.		
	2 Описание функциональных обязанностей работников службы приема и размещения		
	3 Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.		
	4 Консультирование по телефону. Этикет телефонных переговоров		
5 Моделирование ситуации "Регистрация и заселение в номер"			
<b>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.</b>			
Тема 2.1 Особенности работы с гостями	<b>Содержание учебного материала в форме практической подготовки</b>	12	ПК 1.2., ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК10
	Профессиональная лексика по теме. Составление диалогов по теме. Практика устной речи. Чтение и перевод текстов. Вопросы и ответы по содержанию текста. Фонетика: совершенствование фонетических навыков правильного интонирования предложения		
	<b>Практические занятия в форме практической подготовки</b>		

	6	Заполнение регистрационных карточек. Классификация категории гостей.		
	7	Изучение особенностей работы с постоянными и VIP гостями		
	8	Изучение правил регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты		
	9	Отработка техники встречи, приема, регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.		
	10	Оказание помощи гостю в решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах (ограбление гостя).		
	11	Информирование гостей о развлекательных услугах		
Тема 2.2 Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки	<b>Содержание учебного материала в форме практической подготовки</b>		8	ПК 1.2., ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК10
	Профессиональная лексика по теме.			
	Чтение и перевод текстов. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.			
	Фонетика: совершенствование фонетических навыков по постановке ударений в предложениях, фразовых ударений.			
	<b>Практические занятия в форме практической подготовки</b>			
	12	Изучение видов и форм документации в деятельности службы приема и размещения		
	13	Моделирование ситуации: "Заселение без предварительного бронирования".		
14	Регистрация запроса побудки, просьба подготовить ранний завтрак			
15	Освоение способов оплаты в гостиницах. Предварительная оплата проживания. Работа со счетами гостей. Организация отъезда и проводы гостей.			
<b>Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла</b>				
Тема 3. 1 Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	<b>Содержание учебного материала в форме практической подготовки</b>		4	ПК 1.3., ОК 01, ОК 05, ОК 07, ОК 09, ОК10
	Профессиональная лексика по теме. Фразы и выражения по теме. Составление диалогов по теме. Практика устной речи. Чтение и перевод текстов. Вопросы и ответы по содержанию текста. Фонетика: совершенствование фонетических навыков чтения и произношения слов и словосочетаний			

	<b>Практические занятия в форме практической подготовки</b>			
	16	Изучение стандартов для обслуживания гостей		
	17	Технологический цикл гостиничного предприятия		
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ</b> 1. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения 2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг 3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. 4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей 6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). 7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан. 8. Отработка 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. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).		108	ПК 1.1- ПК 1.3, ПДК 1- ПДК 7, ОК 1 - ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10	
<b>Производственная практика (по профилю специальности)</b> <b>Виды работ</b> 1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей 4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями 6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями 7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.			108	ПК 1.1- ПК 1.3, ПДК 1- ПДК 7, ОК 1 - ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10

<p>8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>11. Выполнение обязанностей ночного портье.</p> <p>12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>		
<p><b>Тематика курсовых работ</b></p> <p>1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд.</p> <p>2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд.</p> <p>3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд.</p> <p>4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды.</p> <p>5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды.</p> <p>6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.</p> <p>7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона).</p> <p>8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.</p> <p>10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).</p> <p>14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).</p> <p>15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).</p> <p>16. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).</p>		<p>ПК 1.1- ПК 1.3, ПДК 1- ПДК 7, ОК 1 - ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10</p>

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Программа ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения реализуется на базе учебного кабинета № 111 Организация деятельности сотрудников службы приема, размещения;

учебного кабинета № 312 Психология и этика профессиональной деятельности

учебных кабинетов № 202 Иностранный язык, № 208 Иностранный язык тренажерного кабинета «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования»

лаборатории «Информатики и специализированных компьютерных программ, используемых в деятельности гостиниц и иных средств размещения»

Оборудование учебного кабинета 111 Организация деятельности сотрудников службы приема, размещения:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебно-методические материалы;
- стенды, плакаты

Оборудование учебного кабинета № 312 Психология и этика профессиональной деятельности:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- рабочая доска;
- комплект учебно – методической документации

Технические средства обучения кабинета № 312 Психология и этика профессиональной деятельности

- компьютер
- проектор

Оборудование учебных кабинетов № 202, № 208 Иностранный язык:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- рабочая доска;
- индивидуальный раздаточный материал;
- тематические стенды;

Технические средства обучения кабинетов № 202, № 208 Иностранный язык:

- телевизор
- DVD
- компьютер
- комплексная автоматизированная система 1С: Отель.

Оборудование тренажерного кабинета:

- стойка регистрации (ресепшн)
- ПК;
- телефон;
- многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир);
- POS-терминал;
- сейф;
- шкаф для папок;
- детектор валют;
- лотки для бумаги;
- комплексная автоматизированная система 1С: Отель

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории Информатики и специализированных компьютерных программ, используемых в деятельности гостиниц и иных средств размещения:

- доска учебная,
- рабочее место преподавателя,
- столы,
- стулья (по числу обучающихся),
- шкафы для хранения раздаточного дидактического материала

Технические средства:

- компьютер,
- средства аудиовизуализации,
- персональный компьютер (по числу обучающихся) с выходом в

Интернет

- принтер;
- комплексная автоматизированная система 1С: Отель

### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

#### **Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

Нормативно-правовые акты:

1. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ
2. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"

3. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2021 г. №1852 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»
4. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 02.04.2012 N 23681)

Основные источники:

1. Бороздина Г.В. Психология общения: учебник и практикум для СПО [Электронный ресурс]/Г.В. Бороздина.- М.: Юрайт, 2022г.- (Серия: Профессиональное образование).
2. Воробьева С. А. Деловой английский для гостиничного бизнеса (В1) : учебное пособие для СПО / С. А. Воробьева, А.В.Киселева — 5-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2022. — 192 с. — (Профессиональное образование).
3. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А.Ёхина. – 2-е изд., испр. - М.: Издательский центр «Академия», 2018. – 304 с.
4. Карпов А.В. Этика и психология профессиональной деятельности: учебник для СПО [Электронный ресурс]/под редакцией А.В. Карпова.-М.: Издательство Юрайт, 2022.-570 с.
5. Корнеенков С. С. Психология и этика профессиональной деятельности: учебное пособие для СПО- М: Юрайт, 2022.- 304 с.- (Профессиональное образование).- [электронный ресурс]
6. Осипян Л. Г. Немецкий язык для изучающих туризм, географию и регионоведение (А2-В2) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. Г. Осипян, А. В. Тканова. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 182 с. — (Профессиональное образование).

Дополнительные источники:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490205>
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный //

Образовательная платформа Юрайт [сайт]. —

URL: <https://urait.ru/bcode/490206>

3. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496808>

4. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493855>

Интернет-ресурсы:

1. <http://hotel.web-3.ru/intarticles/>
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business>
4. <http://prohotel.ru/>
5. <http://www.Psychology.m>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

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 навыков планирования потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале, разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; планирование потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;	наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении производственной практики; анализ деятельности обучающихся на практическом занятии; решение производственной ситуации; фронтальный опрос; наблюдение во время выполнения практических занятий экзамен
ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	демонстрация навыков организации деятельности сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы, разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения	оценка устных ответов обучающихся; интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе освоения программы профессионального модуля; решение ситуационных задач
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	демонстрация умений контроля работы 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; контроль исполнителей по приему и размещению гостей	наблюдение во время выполнения практических занятий; сравнительная оценка результатов с требованиями нормативных документов и инструкций; обучающихся в процессе освоения программы профессионального модуля; фронтальный опрос; решение производственных ситуаций

<p>ПДК 1. Поддерживать профессиональные отношения с коллегами, партнерами и потребителями</p>	<p>демонстрация умений поддерживать профессиональные отношения с коллегами, партнерами и потребителями</p>	<p>интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе освоения программы профессионального модуля; решение ситуационных задач</p>
<p>ПДК 2. Использовать техники и приёмы эффективного общения при организации работы трудового коллектива, планировании выполнения работ исполнителями в процессе профессиональной деятельности.</p>	<p>демонстрация навыков использования техник и приёмов эффективного общения при организации работы трудового коллектива, планировании выполнения работ исполнителями в процессе профессиональной деятельности. эффективное общение и саморегуляция поведения при организации работы трудового коллектива, планировании выполнения работ исполнителями в процессе профессиональной деятельности</p>	<p>оценка устных ответов обучающихся; интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе освоения программы профессионального модуля; решение ситуационных задач</p>
<p>ПДК 3. Применять приёмы регуляции поведения в процессе контролирования и оценивания качества работы исполнителей в профессиональной деятельности и в случае возникновения экстраординарных ситуаций.</p>	<p>демонстрация навыков использования приемов саморегуляции поведения в процессе контролирования и оценивания качества работы исполнителей в профессиональной деятельности и в случае возникновения экстраординарных ситуаций. -проявления внимательности и сопереживания, сохраняя объективность (эмпатия)</p>	<p>оценка устных ответов обучающихся; интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе освоения программы профессионального модуля; решение ситуационных задач;</p>
<p>ПДК 4. Справляться со штатными и экстраординарными ситуациями, поддерживая условия безопасности гостей и коллег.</p>	<p>демонстрация умений справляться со штатными и экстраординарными ситуациями; практический опыт работы в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями</p>	<p>наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении производственной практики; анализ деятельности обучающихся на практическом занятии; решение производственной ситуации; фронтальный опрос;</p>

		экзамен
ПДК 5. Осуществлять стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	демонстрация навыков осуществления профессиональной деятельности с применением программного обеспечения и АСУ	наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении производственной практики; анализ деятельности обучающихся на практическом занятии; решение производственной ситуации; фронтальный опрос; экзамен
ПДК 6. Определять и эффективно применять способы межкультурного взаимодействия	демонстрация выбора необходимого стиля поведения при организации взаимодействия сотрудников и посетителей, сотрудников между собой	наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении производственной практики; анализ деятельности обучающихся на практическом занятии; решение производственной ситуации; фронтальный опрос; экзамен
ПДК 7. Готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений	демонстрация навыков управления персоналом в гостиничном деле, проведения деловых встреч и совещаний	наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении производственной практики; анализ деятельности обучающихся на практическом занятии; решение производственной ситуации; фронтальный опрос; экзамен