Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение

Чувашской Республики

«Чебоксарский экономико-технологический колледж»

Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики

****

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

# ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

специальность

среднего профессионального образования

**46.02.14 Гостиничное дело**

Чебоксары 2022

|  |  |
| --- | --- |
| Разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования и на основе ПООП СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело | УТВЕРЖДЕНА  Приказом №353  от "30" августа 2022г.  . |

РАССМОТРЕНА

на заседании ЦК экономических и социально-юридических дисциплин

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Протокол №\_\_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022 г.

Председатель ЦК: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_Павлова В.Д.\_\_/

|  |  |
| --- | --- |
| Разработчик:  Живойкина Е.С., преподаватель  "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022г. |  |

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| 1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ |  |
| 2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ |  |
| 3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ |  |
| 4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ |  |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

**1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа профессионального модуля является частью примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

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

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «**Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**» и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции.

1.2.1 Перечень общих компетенций

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование общих компетенций** |
| ОК 1. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. |
| ОК 2 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. |
| ОК 3 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. |
| ОК 4 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. |
| ОК 5 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. |
| ОК 6 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. |
| ОК 7 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. |
| ОК 8 | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности. |
| ОК 9 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

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

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

|  |  |
| --- | --- |
| иметь практический опыт в: | -разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;  -планировании, 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. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов - 502

Из них на освоение МДК

- МДК01.01 – 286 часов,

- МДК01.02 – 66 часов

на практики:

- учебную 72 часа

- производственную 72 часа

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**2.1. Структура профессионального модуля 01.01**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  | Объем профессионального модуля, ак. час. | | | | | | | | |
| Коды профессиональных и общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Суммарный объем нагрузки, час. | В т.ч. в форме практической подготовки | Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем | | | | | | | | Самостоятельная работа*[[1]](#footnote-1)* |
| Обучение по МДК | | | | | Практики | | Консультации |
| Всего | В том числе | | | | Учебная | Производственная |
| лаборат. и практ. занятий | | курсовых работ (проектов) | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | 7 | | 8 | 9 | 10 | 11 |
| ПК 1.1.  ОК 01-05, ОК 07, ОК 09, ОК 10 | Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения | 60 | 10 | 60 | 10 | | 24 | |  |  |  |  |
| ПК 1.2.  ОК 01-05, ОК 07, ОК 09, ОК 10 | Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки. | 92 | 42 | 92 | 42 | |  |
| ПК 1.3.  ОК 01-05, ОК 07, ОК 09, ОК 10 | Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла | 86 | 18 | 86 | 36 | |  |  |
|  | Учебная практика, часов | **72** |  |  | | | | | | |
|  | Производственная практика (по профилю специальности), часов | **72** |  |  | | | | | | |
|  | **Всего:** | **286** | **88** | **286** | | **88** | | **24** | **72** | **72** |  | **24** |

**2.1. Структура профессионального модуля 01.02**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  | Объем профессионального модуля, ак. час. | | | | | | | | |
| Коды профессиональных и общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Суммарный объем нагрузки, час. | В т.ч. в форме практической подготовки | Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем | | | | | | | | Самостоятельная работа*[[2]](#footnote-2)* |
| Обучение по МДК | | | | | Практики | | Консультации |
| Всего | В том числе | | | | Учебная | Производственная |
| лаборат. и практ. занятий | | курсовых работ (проектов) | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | 7 | | 8 | 9 | 10 | 11 |
| ПК 1.1.  ОК 01-05, ОК 07, ОК 09, ОК 10 | Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения | 16 | 16 | 16 | 16 | |  | |  |  |  |  |
| ПК 1.2.  ОК 01-05, ОК 07, ОК 09, ОК 10 | Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки. | 30 | 30 | 30 | 30 | |  |
| ПК 1.3.  ОК 01-05, ОК 07, ОК 09, ОК 10 | Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла | 16 | 16 | 16 | 16 | |  |  |
|  | Учебная практика, часов |  |  |  | | | | | | |
|  | Производственная практика (по профилю специальности), часов |  |  |  | | | | | | |
|  | **Всего:** | **66** | **62** | **62** | | **62** | |  |  |  |  | **4** |

**2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)** | **Объем в часах** |
| **1** | **2** | **3** |
| **Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения** | | **30** |
| **МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения** | | **20** |
| Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями | **Содержание** | **12** |
| 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 |
| 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. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров. |
| Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. | **Содержание** | **8** |
| Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей |
| Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. |
| **МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения** | | **16** |
| Тема 1.3. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке | **В том числе практических занятий и лабораторных работ** | **16** |
| Организация приёма, регистрации гостей.  Введение лексики, закрепление в упражнениях  Чтение и перевод текста “The Front Desk of the Hotel”. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.  Размещение гостей (предоставление номеров).  Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текста “Hotel Housekeeping”. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов у стойки ресепшиониста. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены |  |
| Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 1   1. Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы 2. Составление перечня оборудования службы приема и размещения. 3. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. 4. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. 5. Составление эссе об организации службы приёма и размещения | | **4** |
| **Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.** | | **76** |
| **МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения** | | **18** |
| Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. | **Содержание** | **8** |
| 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**.** Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** | **10** |
| Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.  Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя  Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя  Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя  Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений  Особенности поселения гостей от группы  Особенности поселения коллектива.  Переселение гостя из номера  Подселение к гостю в номер  Комплексное задание по модулю Front Office. |  |
| **МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения** | | **14** |
| Тема 2.2. Особенности работы с гостями. | **В том числе практических занятий и лабораторных работ** | **14** |
| Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Комплименты VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты. |
| **МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения** | | **26** |
| Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения. | **Содержание** | **6** |
| 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 |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** | **6** |
| Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем  Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер)  Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. |  |
| Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки. | **Содержание** | **8** |
| 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. |
| Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю. |
| Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения. |
| Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения. |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** | **6** |
| Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления.  Разделение счета гостя на фолио, внесение корректировки в счет гостя  Работа со счетами гостей.  Оплата услуг. Выписка гостя. |  |
| **МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения** | | **16** |
| Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке | **В том числе практических занятий и лабораторных работ** | **16** |
| Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей  Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах |
| Курсовая работа | | **12** |
| Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 2  1. Заполнение и обработка заявок и бланков.  2. Заполнение регистрационной карточки гостя.  3. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами.  4. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу.  5. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей.  6. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.  7. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.  8. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.  9. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.  10.Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой.  11.Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.  12.Выполнение курсовой работы. | |  |
| **Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла** | |  |
| **МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения** | | **20** |
| Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. | **Содержание** | **2** |
| Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. |
| Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы. |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** | **6** |
| Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля,  Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля. |  |
| Тема 3.2. Организация ночного аудита | **Содержание** | **4** |
| 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 |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** | **4** |
| Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита.  Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д. |  |
| **МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения** | | **16** |
| Тема 3.3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке | **В том числе практических занятий и лабораторных работ** | **16** |
| Технологический цикл гостиничного предприятия  Изучение стандартов для обслуживания гостей |
| Курсовая работа | | **12** |
| Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 3   1. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. 2. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. 3. Составить алгоритм проведения ночного аудита. 4. Выполнение курсовой работы. | |  |
| **Учебная практика**  **Виды работ**   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). | | **72** |
| **Производственная практика**  **Виды работ**   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. 8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей 9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. 11. Выполнение обязанностей ночного портье. 12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. 13. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | | **72** |
| **Тематика курсовых работ**   1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд. 2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд. 3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд. 4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды. 5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды. 6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды. 7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона). 8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание. 10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы). 12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере). 14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере). 15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере). 16. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере). | |  |
| **Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе**   1. Выбор темы курсовой работы   2. Основные требования к оформлению работы  3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата.  4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала.  5.Основные требования к написанию практической части курсовой работы.  6. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами.  7.Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта.  8.Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками  9.Основные правила к написанию заключения  10. Индивидуальные консультации.  11. Защита курсовой работы. | | **24** |
| **Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося над курсовой работой**  1. Планирование выполнения курсовой работы  2.Определение актуальности выбранной темы, цели и задач курсовой работы  3.Изучение литературных источников.  4.Изучение и работа над материалами для написания теоретической части  5.Изучение практических материалов  6.Подготовка к защите курсовой работы | |  |
| **Всего** | | **502** |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

* + - 1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

* стойка ресепшн;
* посадочные места по количеству обучающихся;
* рабочее место преподавателя;
* экран, проектор, магнитная доска;
* дидактические пособия;
* программное обеспечение;
* видеофильмы по различным темам.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

* стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
* телефон;
* настенные часы;
* факс;
* копировальный аппарат;
* стеллаж для регистрационных карточек;
* стойка для хранения ключей;
* машинка для кредитных карт (имитация);
* компьютерный терминал с принтером;
* стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
* стеллаж для ваучеров;
* сейф;
* место хранения наличности.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

* видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель);
* компьютеры по количеству посадочных мест;
* профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

Оснащенные базы практики, в соответствии с п 6.1.2.3 примерной программы по специальности.

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

**3.2.1. Основные печатные издания**

1. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2018 – 304 с.
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 7-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2019. – 240 с.
3. Косолапов, А.Б., Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва : КноРус, 2019. — 198 с.
4. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 190 с.
5. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с.
6. Николенко П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум : учебное пособие / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-5759-5.
7. Николенко П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса : учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 248 с. — ISBN 978-5-8114-5823-3
8. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : учебное пособие для спо / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2.
9. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с.
10. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022.

**3.2.2. Основные электронные издания**

1. [Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 c. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: https://profspo.ru/books/93537](https://profspo.ru/books/100399)
2. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 190 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-013648-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1225691 (дата обращения: 20.01.2022). – Режим доступа: по подписке.
3. Косолапов, А.Б., Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва : КноРус, 2022. — 199 с. — ISBN 978-5-406-09029-9. — URL:https://book.ru/book/942119 (дата обращения: 20.01.2022). — Текст : электронный.
4. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/495428 (дата обращения: 20.01.2022).
5. Николенко П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум : учебное пособие / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-5759-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/146819> (дата обращения: 21.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
6. Николенко П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса : учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 248 с. — ISBN 978-5-8114-5823-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/146676> (дата обращения: 21.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
7. [Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 166 c. — ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: https://profspo.ru/books/100399](https://profspo.ru/books/100399)
8. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : учебное пособие для спо / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195460> (дата обращения: 21.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
9. 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 (дата обращения: 20.01.2022).
10. 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 (дата обращения: 20.01.2022).
11. 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
12. Дехтярь, Г. М.  Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/495961

3.2.3. Дополнительные источники

1. Гостиницы [Электронный ресурс]. URL: https://web-3.ru/hotel/
2. Портал про гостиничный бизнес [Электронный ресурс]. URL: https://prohotel.ru/
3. Отель: журнал [Электронный ресурс]. URL: журналотель.рф
4. Пять звезд: журнал [Электронный ресурс]. URL: https://5stars-mag.ru/
5. HOTELIER.PRO: журнал [Электронный ресурс]. URL: <https://hotelier.pro/>
6. Образовательная платформа Юрайт https://urait.ru/

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ   
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код и наименование  профессиональных и общих**  **компетенций, формируемых в рамках модуля[[3]](#footnote-3)** | **Критерии оценки** | **Методы оценки** |
| ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале | 75% правильных ответов  Оценка процесса  Оценка результатов | Тестирование  Собеседование  Экзамен |
| Экспертное наблюдение Оценка процесса  Оценка результатов | Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача  Практическая работа |
| Экспертное наблюдение | Практическая работа  Виды работ на практике |
| ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | 75% правильных ответов  Оценка процесса  Оценка результатов | Тестирование  Собеседование  Экзамен |
| Экспертное наблюдение Оценка процесса  Оценка результатов | Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача  Практическая работа |
| Экспертное наблюдение | Практическая работа  Виды работ на практике |
| ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества | 75% правильных ответов  Оценка процесса  Оценка результатов | Тестирование  Собеседование  Экзамен |
| Экспертное наблюдение Оценка процесса  Оценка результатов | Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача  Практическая работа |
| Экспертное наблюдение | Практическая работа  Виды работ на практике |
| ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | Оценка результата | Тестирование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Оценка результата | Собеседование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Оценка результата | Собеседование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Оценка результата | Собеседование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Оценка результата | Тестирование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Оценка результата | Собеседование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | Оценка результата | Тестирование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | Оценка результата | Тестирование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |

1. Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема профессионального модуля в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием междисциплинарного курса. [↑](#footnote-ref-1)
2. Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема профессионального модуля в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием междисциплинарного курса. [↑](#footnote-ref-2)
3. В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты. [↑](#footnote-ref-3)