МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края

 **«Новороссийский колледж строительства и экономики»**

 **(ГАПОУ КК «НКСЭ»)**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММа ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»**

**по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»**

**2020 год**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| УТВЕРЖДАЮЗаместитель директора по УР\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.А. Кондратюк «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_2020 г. | ОДОБРЕНОна заседании цикловой методической комиссией дисциплин специальностей сервиса и рекламы,протокол № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_2020 г. Председатель ЦМК \_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.А. Достовалова | Рабочая программа составлена на основании ФГОС СПО для укрупненной группы специальностей 43.00.00 «Сервис и туризм» для специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», приказ Министерства образования и науки РФ от 09 декабря 2016 г. № 1552, зарегистрирован в Минюсте РФ 26 декабря 2016 г.регистрационный № 44974 |
| СОГЛАСОВАНОНаучно-методический советПротокол № \_\_\_\_\_от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_2020 г.\_\_\_\_\_\_\_\_Э.М. Ребрина Разработчики:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Т.В. Хробостовапреподаватель спец.дисциплин ГАПОУ КК «НКСЭ» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.Г. Панченкопреподаватель ГАПОУ КК «НКСЭ»Рецензенты:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.А. Достовалова преподаватель спец.дисциплин ГАПОУ КК «НКСЭ» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.Э.Фарзалиева начальник службы приема и размещенияООО «Гостиничный комплекс «Бригантина»  |  |

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | . |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ |  |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ |  |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  |  |
| 5. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ |  |

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

**1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа профессионального модуля является частью 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 работников 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 работников службы приема и размещения |
| 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 |

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 нормативно-правовые акты 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 работников 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 - **389**

Из них на освоение МДК.01.01 - **189 часа** , МДК.01.02 – **47 часов**

 на практики: учебную - **72 часа** и производственную - **72 часа**

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**2.1. Структура профессионального модуля**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Коды профессиональных общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Суммарный объем нагрузки, час. | Объем профессионального модуля,ак. час. |
| Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем | Самостоя-тельная работа | Консуль-тации |
| Обучение по МДК | Практики |
| Всего | В том числе | Э |
| Практических работ | КР | Учебная | Производст-венная |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3ОК1-ОК11 | **МДК 01.01** Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения | **189** | **189** | 32 | 24 | **6** | - | - | 4 | **3** |
| ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3ОК1-ОК11 | **МДК 01.02** Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения | **47** | **47** | 38 | - | **6** | - | - | - | **3** |
|  | **УП.01** **Учебная практика,** часов | **72** |  | 72 | - | - | **-** |
|  | **ПП.01** **Производственная практика,** часов  | **72** | - | 72 | - | **-** |
|  | **Экзамен по модулю** | **9** | - | - | - | 6 |  |  |  | **3** |
|  | **Всего:** | **389** | **236** | **70** | **24** | **18** | **72** | **72** | **4** | **9** |

**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) (если предусмотрены)** | **Объем часов** |
| **1** | **2** | **3** |
| **МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения** | **189** |
| **Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения** | **22** |
| Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями | **Содержание учебного материала** | **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. | 2 |
| Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Функции портье, кассира и консьержа. | 2 |
| 1. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.
 | 2 |
| 1. Требования к обслуживающему персоналу. Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы
 | 2 |
| 1. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. Составление перечня оборудования службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.
 | 2 |
| 1. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров. Составление алгоритма работы с гостем по телефону.
 | 2 |
| Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. | **Содержание учебного материала** | **8** |
| Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей | 2 |
| 1. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.
 | 4 |
| 1. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.
 | 2 |
|  | **Самостоятельная работа** Составление эссе об организации службы приёма и размещения | **2** |
| **Раздел 2. Технология взаимодействия работников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписке** | **98** |
| Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. | **Содержание учебного материала** | **30** |
| Проблемы службы приема и размещения**.** Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.  | 6 |
| Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.  | 6 |
| Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные. | 6 |
| Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей. | 6 |
| Процесс поселения в гостиницу**.** Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.  | 6 |
| **Тематика практических работ** | **10** |
| **Практическая работа № 1.** Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office. Заполнение и обработка заявок и бланков | 2 |
| **Практическая работа № 2.** Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя. Заполнение регистрационной карточки гостя | 2 |
| **Практическая работа № 3.** Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя | 2 |
| **Практическая работа № 4.** Особенности поселения гостей от группы | 2 |
| **Практическая работа № 5.** Переселение гостя из номера. Подселение к гостю в номер. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей | 2 |
| Тема 2.2. Особенности работы с гостями. | **Тематика практических работ** | **6** |
| **Практическая работа № 6.** Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно-визовую службу | 2 |
| **Практическая работа № 7.** Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.  | 2 |
| **Практическая работа №8.** Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Комплименты VIP гостям.  | 2 |
| Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения. | **Содержание учебного материала** | **12** |
| Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.  | 6 |
| Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя | 6 |
| **Тематика практических работ** | **2** |
| **Практическая работа № 9.** Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер) | 2 |
| Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки. | **Содержание учебного материала** | **32** |
| Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка».  | 2 |
| Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. | 2 |
| Оборудование кассового отделения гостиницы. | 2 |
| Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ».  | 2 |
| Подготовка и проведение операций расчета. Способы оплаты в гостиницах. | 2 |
| Правила оформления счетов. Оформление счетов. | 2 |
| Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. | 2 |
| Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков. Оформление счет-извещения при оплате кредитной картой. | 2 |
| Порядок ведения кассовых операций. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк. | 2 |
| Формы безналичных расчетов. | 2 |
| Порядок возврата денежных сумм гостю. | 2 |
| Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.  | 2 |
| Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения. | 2 |
| Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения. | 6 |
| **Тематика практических работ** | **4** |
| **Практическая работа № 10.** Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления. | 2 |
| **Практическая работа № 11.** Разделение счета гостя на фолио, внесение корректировки в счет гостя. Оплата услуг. Выписка гостя. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.  | 2 |
| Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки гостей | **Тематика практических работ** | **2** |
| **Практическая работа № 12.** Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах | 2 |
| **Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла** | **36** |
| Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. | **Содержание учебного материала** | **12** |
| Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.  | 6 |
| Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы. | 6 |
| **Тематика практических работ** | **4** |
| **Практическая работа № 13**. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля,  | 2 |
| **Практическая работа № 14.** Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля. | 2 |
| Тема 3.2. Организация ночного аудита | **Содержание учебного материала** | **12** |
| Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы. | 6 |
| Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации | 6 |
| **Тематика практических работ** | **4** |
| **Практическая работа № 15.** Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита. Составление алгоритма проведения ночного аудита. | 2 |
| **Практическая работа № 16.** Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты | 2 |
| Тема 3.3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла гостиничного предприятия | **Содержание** | **2** |
| Технологический цикл гостиничного предприятия. Изучение стандартов для обслуживания гостей.  | 2 |
|  | **Самостоятельная работа**. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы | **2** |
| **Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе** | **24** |
| 1. Выбор темы курсовой работы. Определение актуальности выбранной темы, цели и задач курсовой работы.
 | 2 |
| 1. Основные требования к оформлению работы. Планирование выполнения курсовой работы
 | 2 |
| 1. Основные правила представления введения и понятийного аппарата.
 | 2 |
| 1. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала. Работа над материалами для написания теоретической части
 | 2 |
| 1. Основные требования к написанию практической части курсовой работы. Изучение практических материалов
 | 2 |
| 1. Правила работы и представления практических материалов.
 | 2 |
| 1. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами.
 | 2 |
| 1. Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта.
 | 2 |
| 1. Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками. Изучение литературных источников.
 | 2 |
| 1. Основные правила к написанию заключения
 | 2 |
| 1. Индивидуальные консультации. Подготовка к защите курсовой работы
 | 2 |
| 1. Защита курсовой работы.
 | 2 |
| **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).
 |  |
| **Консультации** | **Промежуточная аттестация по МДК 04.01 - консультации** | **3** |
| **Экзамен**  | **Промежуточная аттестация по МДК 04.01 – экзамен**  | **6** |

|  |  |
| --- | --- |
| **МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения** | **47** |
| **Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж** | **12** |
| Тема 1.1. Организация работы службы приема и размещения с гостями на английском языке | **Тематика практических занятий**  | **6** |
| Введение лексики по теме «Организация приёма, регистрации гостей», закрепление в упражнениях. | 2 |
| Чтение и перевод текста “The Front Desk of the Hotel”. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. | 2 |
| Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. Размещение гостей (предоставление номеров). | 2 |
| Тема 1.2. Технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке | **Тематика практических занятий**  | **6** |
| Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текста “Hotel Housekeeping”. | 2 |
| Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов у стойки ресепшиониста. | 2 |
| Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. | 2 |
| **Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.** | **20** |
| Тема 2.1. Особенности работы с гостями. | **Тематика практических занятий**  | **6** |
| Категории гостей. Особенности обслуживания VIP-гостей.  | 2 |
| Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Комплименты VIP гостям. | 2 |
| Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты. | 2 |
| Тема 2.2. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении на английском языке | **Тематика практических занятий**  | **6** |
| Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. | 2 |
| Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. | 2 |
| Практика устной речи. Диалогическая речь по теме. | 2 |
| Тема. 2.3. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при выписке на английском языке | **Тематика практических занятий**  | **6** |
| Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текста “Checking-out”. | 2 |
| Развитие навыков производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей. | 2 |
| Практика устной речи. Диалогическая речь по теме. | 2 |
| Тема 2.4.Сложные и проблемные ситуации  | **Тематика практических занятий**  | **2** |
| Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах. | 2 |
| **Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла** | **6** |
| Тема 3.1. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке | **Тематика практических занятий**  | **6** |
| Технологический цикл гостиничного предприятия. | 2 |
| Изучение стандартов для обслуживания гостей. | 2 |
| Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи. | 2 |
| **Консультации** | **Промежуточная аттестация по МДК 04.02 – консультации** | **3** |
| **Экзамен** | **Промежуточная аттестация по МДК 04.02 – экзамен**  | **6** |
| **Учебная практика****Виды работ:** | **72** |
| 1. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения
 | 6 |
| 1. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг
 | 6 |
| 1. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.
 | 6 |
| 1. 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.
 | 6 |
| 1. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей
 | 6 |
| 1. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).
 | 6 |
| 1. Отработка навыков регистрации иностранных граждан.
 | 6 |
| 1. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.
 | 6 |
| 1. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).
 | 6 |
| 1. Оформление и подготовка счетов гостей.
 | 6 |
| 1. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
 | 6 |
| 1. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).
 | 4 |
| Дифференцированный зачет | 2 |
| **Производственная практика** **Виды работ:** | **72** |
| 1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;
 | 6 |
| 1. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
 | 6 |
| 1. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей
 | 6 |
| 1. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
 | 6 |
| 1. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями
 | 6 |
| 1. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями
 | 6 |
| 1. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
 | 6 |
| 1. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей
 | 6 |
| 1. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
 | 6 |
| 1. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.
 | 6 |
| 1. Выполнение обязанностей ночного портье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.
 | 6 |
| 1. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
 | 4 |
| Дифференцированный зачет | 2 |
| **Промежуточная аттестация по ПМ .01 – консультации** | **3** |
| **Промежуточная аттестация по ПМ .01 – экзамен по модулю** | **6** |
| **Итого** | **389** |

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

**3.1. Материально-техническое обеспечение**

Для реализации программы профессионального модуля имеется специальное помещение **«Кабинет Организации деятельности основных служб гостиницы».**

Основное оборудование:

Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra или др.) – 1 шт.

Персональный компьютер – 1 шт.

Стойка ресепшн – 1 шт.

Телефон – 1 шт.

Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс) – 1 шт.

Сейф – 1 шт.

POS-терминал – 1 шт.

Шкаф для папок – 1 шт.

Детектор валют – 1 шт.

Лотки для бумаги – 1 шт.

Стол преподавателя – 1 шт.

Стул преподавателя – 1 шт.

Рабочая станция преподавателя – 1 шт.

Стол ученический двухместный – 14 шт.

Стул ученический – 28 шт.

Шкаф для хранения учебных пособий – 4 шт.

Стенды учебные демонстрационные-9шт

Доска классная – 1 шт.

ЖК телевизор - 1 шт.

Ноутбук с ПО "Отель" - 10 шт.

Тележка для горничной – 1 шт.

Программное обеспечение:

Windows 7 PRO

7Zip

Adobe Reader

Microsoft Office

Microsoft Progect Professional

Visual Studio

Microsoft visual FoxPro

Microsoft VirtualPC

NanoCad 5.1

SandSoft Отель

Для реализации программы профессионального модуля имеется специальное помещение «**Кабинет Иностранного языка».**

Основное оборудование:

Стол преподавателя – 1 шт.

Стул преподавателя – 1 шт.

Стол ученический двухместный – 8 шт.

Стул ученический – 16 шт.

Шкаф для хранения учебных пособий – 2 шт.

Стенды учебные демонстрационные-2шт

Доска классная – 1 шт.

Рабочая станция преподавателя – 1 шт.

Плазменная панель (ЖК телевизор) – 1 шт.

Программное обеспечение:

Windows 7 PRO

1C:Предприятие 8.2

7Zip

Adobe Reader

AutoCAD Academic Edition (сетевая)

Autodesk Backburner

Autodesk 3ds Max

Kaspersky Internet Security

QuickTime

ArchiCAD 14 Русская версия

Microsoft Office Standart

Microsoft Office Visio

Microsoft Office Access

Microsoft Progect Professional

Visual Studio

Microsoft visual FoxPro

Microsoft VirtualPC

NanoCad 5.1

КОМПАС-3D LT V12

Google Chrome

Наглядные пособия:

Комплект стендов "Иностранный язык - страны изучаемого языка"

Диски CD:

1. CD-ROM: Английский с самого начала: 30 треков / ИВ. Вронская. -М.: КАРО. (CD)
2. CD-ROM: Страна лингвиния. Орфографический диктант: Ч. 3. "Части и запчасти". - М.: Новый диск, (CD)
3. CD-ROM: Спецподготовка. Немецкий без акцента. - М.: Нов. школа: Новый диск (CD)
4. CD-ROM: Ускоренный курс современного англ. языка для нач. / В.А.Миловидов - М.: Айрис-пресс, (CD)
5. English elements. Базовый уровень. - М.: Новый диск. - (Курс английского языка).2 CD-ROM
6. Учите немецкий: Уровень для начинающих. - М.: Новый диск (CD)
7. Учите немецкий: Уровень для продолжающих обучение - М.: Новый диск. - (EuroTalk interactive) (CD)
8. Миловидов В.А. Ускоренный курс современного англ. языка для начинающих. - М.: Айрис-пресс, (CD)
9. Страна лингвиния. Орфографический диктант: Ч. 3. "Части и запчасти". - М.: Новый диск, (CD)
10. Столяров И. Bridge to English I: Базовый курс английского языка - М.: Интенс, - (Best seller) (CD)
11. CD-ROM: English elements. Базовый уровень. - М.: Новый диск. - (Курс английского языка; 1) (CD)
12. CD-ROM: Bridge to English I: Баз. курс англ. языка / И. Столяров. - М.: Интенс- (Best seller) (CD)
13. CD-ROM: Ускоренный курс современного англ. языка для нач. / В.А.Миловидов - М.: Айрис-пресс, (CD)

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

**3.2.1. Печатные издания:**

1. Чудновский А. Д., Жукова М. А., Белозерова Ю. М., Кнышова Е. Н.Индустрия гостеприимства: основы организации и управления : Учебное пособие. - М. : ИД"ФОРУМ"-ИНФРА-М, 2017. - 400 с. : ил.
2. Ёхина, М.А.Организация обслуживания в гостиницах: Учебник. - М. : Академия, 2017. - 240 с. - (Профессиональное образование).
3. Потапова, И.И.Организация обслуживания гостей в процессе проживания: Учебник. - М. : Академия, 2017. - 320 с. - (Профессиональное образование).
4. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах: учебное пособие / А.В. Сорокина. - М. : Альфа-М,Инфра-М, 2017. - 304 с.
5. Тимохина, Т.Л.Организация гостиничного дела: Учебник. - М. : Юрайт, 2017. - 331 с.
6. Кабанова, К.В. Английский язык для индустрии гостеприимства: Учебное пособие. - М. : ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. - 190 с.
7. Английский язык: туризм, гостеприимство, платежные средства: учебное пособие / Е.В. Мошняга. - Б.м. : Академия, 2018. - 246 с.

**3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы):**

1. Джон, Р. Управление гостеприимством. Вводный курс: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000 / Уокер Р. Джон; перевод В. Н. Егорова. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 879 c. - ISBN 5-238-00990-9. - Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/81605.html> - Режим доступа: для авторизир. Пользователей
2. Джон, Р. Введение в гостеприимство: / Уокер Р. Джон ; перевод В. Н. Егорова. - 4-е изд. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 735 c. - ISBN 978-5-238-01392-3. - Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/81747.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Беляева, И. В. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации: учебное пособие для СПО / И. В. Беляева, Е. Ю. Нестеренко, Т. И. Сорогина; под редакцией Е. Г. Соболевой. - 2-е изд. - Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. - 131 c. - ISBN 978-5-4488-0409-0, 978-5-7996-2848-2. - Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/87805.html> - Режим доступа: для авторизир. Пользователей

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля** | **Критерии оценки** | **Методы оценки** |
| ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале | 75% правильных ответовОценка процессаОценка результатов Экспертное наблюдение | Экспертное наблюдение выполнения практических работТестированиеСитуационная задача Ролевая играДифференцированный зачет по практике ЭкзаменЭкзамен по модулю |
| 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 |
| 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 |