

Министерство образования и науки Республики Татарстан  
Государственное автономное профессиональное  
образовательное учреждение  
«Международный колледж сервиса»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01**  
**ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ**  
**СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

по специальности среднего профессионального образования

43.02.14 Гостиничное дело

по программе подготовки специалистов среднего звена

Форма обучения – очная

Нормативный срок обучения – 3 года 10 мес.

на базе основного общего образования

Профиль получаемого профессионального

образования – социально-экономический

Казань

2022

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УПР

 О.Р.Скальская

« 5 » сентября 2022 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

Организация-разработчик: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Международный колледж сервиса» г.Казань, Республика Татарстан

Разработчики: Тимофеева С.В. – преподаватель высшей категории ГАПОУ «МКС», Герасимова Е.О. – преподаватель ГАПОУ «МКС». 

Рассмотрена и утверждена на заседании методической групп дисциплин сервисного направления ГАПОУ «МКС»  
Протокол №1 от « 5 » сентября 2022 г.

Согласовано





Руководитель методической группы дисциплин сервисного направления  
 / Газизуллина С.А./

## СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	16
5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	19

# 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## 1.1 Цель и планируемые результаты профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и соответствующие ему профессиональные компетенции и общие компетенции:

### 1.1.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование результата обучения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело</b>	

<b>по программе подготовки специалистов среднего звена</b>	
<b>ЛР 4</b>	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»
<b>ЛР 7</b>	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности</b>	
<b>ЛР 13</b>	Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере сервиса и туризма: социальную открытость, характеризующуюся обширностью, многочисленностью и разнообразием личностных и деловых контактов, осуществляемых с клиентами, партнерами и конкурентами по гостиничному бизнесу; осуществляющий качественный подбор услуг для потребителя, владеющий навыками взаимодействия с клиентами (умение договариваться, вести деловую переписку, соблюдающий нормы этикета), формирующий положительный имидж предприятия
<b>Личностные результаты программы воспитания, определенные ключевыми работодателями</b>	
<b>ЛР 16</b>	Владеющий коммуникативными навыками (умение выявлять потребности клиента, работать в команде), проявляющий доброжелательность, стрессоустойчивость, толерантность.
<b>ЛР 17</b>	Готовность обучающегося соответствовать ожиданиям работодателей: быть ответственным, дисциплинированным, трудолюбивым сотрудником, нацеленным на достижение поставленных задач, эффективно взаимодействующим с членами команды, сотрудничающим с другими людьми, проектномыслящим.
1.1.2 Перечень профессиональных компетенций	
<b>ПК 1.1.</b>	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
<b>ПК 1.2.</b>	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
<b>ПК 1.3.</b>	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

1.1.3 В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

<b>Иметь практический опыт</b>	<b>В:</b> - разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей
--------------------------------	--

<b>Уметь</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</li> <li>– проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;</li> <li>– выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;</li> <li>– организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</li> <li>– 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</li> </ul>
<b>Знать</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;</li> <li>– стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;</li> <li>– методы планирования труда работников службы приема и размещения</li> </ul>

### 1.3 Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего **448** часов.

Из них на освоение:

– МДК 01.01 – **126** час (учебных занятий – 100, теория – 44 ч, практические – 56 ч, самостоятельная работа – 18 ч, консультации – 2 ч, промежуточная аттестация – 6 ч);

– МДК 01.02 – **40** часов: (учебных занятий - 38 ч, практических - 38 ч, консультация 2ч.)

– учебная практика – **72** часа;

– производственная практика – **186** часов;

– консультации – **12** часов;

– демонстрационный экзамен – **12** часов.

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1 Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Объем образовательной программы, час.	Объем образовательной программы, час.					Самостоятельная работа
			Занятия во взаимодействии с преподавателем, час.		Обучение по МДК, в час.			
			Обучение по МДК, в час.		Практики			
			всего, часов	Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	учебная, часов	производственная, часов (если предусмотрена расщепленная практика)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
ПК 1.1-1.3 ОК 1-11	Раздел 1. Организация работы службы приема и размещения	126	52	56	-	-		18
ПК 1.2 ОК 1-11	Раздел 2. Профессиональное общение	40	2	38	-	-		-
	Учебная практика, часа	72				72		-
	Производственная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)	186					186	-
	Консультации	12						
	Демонстрационный экзамен	12						
	Всего:	448	54	94	-	72	186	18

## 2.2 Тематический план и содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Уровень освоения	Объем часов
1	2		3
Раздел 1. Организация работы службы приема и размещения			<b>448</b>
МДК.01.01.Организация деятельности работников службы приема и размещения			<b>126</b>
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения	Содержание учебного материала		<b>20</b>
	1. Служба приема и размещения: цели, основные функции и особенности работы. Организация рабочего места и стандартное оборудование СПиР	2	2
	2. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба	2	2
	3. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа	2	2
	4. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей	2	2
	Практические занятия		
	1. Работа с нормативной документацией: ГОСТ 54603-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу». Состав персонала службы	2	2
	2. Стандарты обслуживания в службе приема и размещения при приеме, размещении и выписки гостей	2	2
	3. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема	2	2
	4. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и	2	2
	Самостоятельная работа		
	1. Этикет телефонных переговоров	3	2
	2. Должностные инструкции работников службы приема и размещения	3	2
Тема 1.2. Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиниц	Содержание учебного материала		<b>14</b>
	1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц: ГОСТ Р 53423-2009 «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения», ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ» № 1085 от 09.10.2015 г.	2	2
	2. Правила регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания в пределах РФ. ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». ФЗ «О персональных данных»	2	2
	Практические занятия		
	1. Работа с нормативной документацией: ГОСТ Р 51185-2014	2	2

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Уровень освоения	Объем часов
1	2		3
	«Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»		
	2. Определение типов и видов гостиниц и гостиничных номеров	2	2
	3. Работа с нормативной документацией: «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» № 1215 от 11.07.2014 г. Определение категории гостиниц	2	2
	4. «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» № 1215 от 11.07.2014 г. «Международная классификация гостиниц и средств размещения». «Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации»	2	2
	Самостоятельная работа		
	1. Нормативная документация: ГОСТ Р 54606-2011 «Услуги малых средств размещения. Общие требования», ГОСТ Р 56184-2014 «Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам»	3	2
Тема 1.3. Планирование деятельности службы приема и размещения	Содержание учебного материала		<b>12</b>
	1. Сущность, цели и задачи кадрового планирования. Место кадрового планирования в системе управления персоналом в организации	2	2
	2. Нормы обслуживания, методика определения численности работников для качественного обслуживания гостей. Правила оперативного планирования работы службы приема и размещения	2	2
	Практические занятия		
	1. Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах	2	2
	2. Методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах.	2	2
	3. Разработка стандартов для контроля деятельности сотрудников службы приема и размещения	2	2
	Самостоятельная работа		
	1. Определение численности работников, занятых в СПиР в соответствии с установленными нормативами	3	2
Тема 1.4.	Содержание учебного материала		<b>8</b>

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Уровень освоения	Объем часов
1	2		3
Охрана труда в гостинице. Проведение инструктажей для работников службы приема и размещения	1. Охрана труда в гостинице. Виды инструктажей, их характеристика, методика проведения и оформления	2	2
	Практические занятия		
	1. Правила техники безопасности, противопожарной безопасности. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях	2	2
	2. Проведение вводного и текущего инструктажа для работников службы прием и размещения	2	2
	Самостоятельная работа		
	1. Разработка инструкций для проведения вводного и текущего инструктажа для работников службы прием и размещения.	3	2
Тема 1.5. Формы договорных отношений гостиниц и клиентов	Содержание учебного материала		<b>10</b>
	1. Виды соглашений (договоров). Правила составления договоров, порядок согласования и подписания. Порядок заключения договоров, их содержание, изменение, расторжение	2	2
	2. Договора на предоставление услуг: понятие, назначение, виды и разновидности. Стороны договора. Права и обязанности сторон. Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение договора	2	2
	2. Контрольная работа	2	2
	Практические занятия		
	1. Составление договоров между гостиницей и туроператором (турагентством)	2	2
	2. Составление договоров между гостиницей и корпоративным клиентом	2	2
Тема 1.6. Прием, регистрация и размещение гостей	Содержание учебного материала		<b>12</b>
	1. Технологический цикл обслуживания гостей. Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер	2	2
	2. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей	2	2
	Практические занятия		
	1. Разработка стандартов по работе с клиентами. Организация процесса работы службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	2	2
	2. Особенности предоставления и характеристика основных и дополнительных гостиничных услуг	2	2

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Уровень освоения	Объем часов
1	2		3
	Самостоятельная работа		
	1. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	3	2
	3. Культурные, исторические и туристические достопримечательности г.Казань	3	2
Тема 1.7. Особенности работы с гостями	Содержание учебного материала		<b>20</b>
	1. Категории гостей. Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей. Процедура выдачи ключей	2	2
	2. Контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества. Оценка профессионализма работы персонала	2	2
	Практические занятия		
	1. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP-гостями. Compliments VIP-гостям		
	2. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	2	2
	3. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	2	2
	4. Правила регистрации иностранных гостей	2	2
	5. Особенности поселения группы	2	2
	6. Продление проживания. Переселение гостя. Подселение к гостю	2	2
	7. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	2	2
	Самостоятельная работа		
	1. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты. Постановка на учет иностранных граждан в миграционную службу	3	2
Тема 1.8. Документация службы приема и размещения	Содержание учебного материала		<b>6</b>
	1. 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, поселении, пребывании, выезде гостя	2	2
	Практические занятия		
	1. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем	3	2
	2. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонт/не сдается номер)	3	2
Тема 1.9.	Содержание учебного материала		<b>4</b>

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Уровень освоения	Объем часов
1	2		3
Оформление выезда гостя и процедура его выписки	1. Стандарты качества обслуживания гостей при выписке. Расчетный час. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах. Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах	2	2
	Практические занятия		
	1. Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю	3	2
Тема 1.10. Организация ночного аудита	Содержание учебного материала		
	1. Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Функции службы ночного портье. Правила выполнения ночного аудита	2	2
	2. Взаимодействие службы приема и размещения со службой бронирования, с административно-хозяйственной службой, со службой питания, службой безопасности, бухгалтерией	2	2
	Практические занятия		
	1. Подготовка к закрытию смены. Передача смены. Контроль деятельности работников по оформлению документации. Проведение ночного аудита в гостинице. Проверка правильности выписанных за день счетов на оплату	2	2
Тема 1.11. Управление жалобами	Содержание учебного материала		
	1. Правила поведения в конфликтных ситуациях. Правила работы с возражениями гостей. Основные ошибки в технологии работы с жалобами	2	2
	2. Контрольная работа	3	2
	Самостоятельная работа		
	1. Разработка и проведение тренинга для работников службы приема и размещения о методах урегулирования конфликтных ситуаций. Работа с жалобами и разрешение конфликтных ситуаций, возникающих в процессе встречи, приема и размещения гостей	3	2
Консультации			2
Промежуточная аттестация			6
Раздел 2. Профессиональное общение			
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приёма и размещения			40
Тема 2.1. Организация работы службы приёма и	Тематика практических занятий		
	Практическое занятие 1. Организация службы приёма и размещения в гостинице.	2	2
	Практическое занятие 2. Персонал службы, должностные	2	2

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Уровень освоения	Объем часов
1	2		3
размещения	обязанности.		
	Практическое занятие 3. Зона регистрации: предметы, организация порядка.	2	2
	Практическое занятие 4. Административные процедуры и процессы.	2	2
	Практическое занятие 5. Техника безопасности на рабочем месте.	2	2
Тема 2.2. Заселение в гостиницу	Практическое занятие 6. Встреча и размещение гостей отеля. Разновидности гостей	2	2
	Практическое занятие 7. Заполнение карты гостя.	2	2
	Практическое занятие 8. Речевой этикет: речевые клише, необходимые для общения с гостями: встреча, приветствие, размещение и обслуживание гостей, решение спорных вопросов	2	2
	Практическое занятие 9. Разновидности багажа. Помощь в доставке багажа до номера	2	2
	Практическое занятие 10. Ориентация в гостинице	2	2
	Практическое занятие 11. Сопровождение гостя до номера. Проверка состояния номера. Запросы гостей: ранние утренние звонки, газеты, завтрак, обслуживание номеров	2	2
Тема 2.3 Услуги, предоставляемые в гостинице	Практическое занятие 12. Предоставление услуг отеля и их тарифы.	2	2
	Практическое занятие 13. Предоставление информации о типах питания, предоставляемых в гостинице и их стоимости.	2	2
	Практическое занятие 14. Представление исторической, культурной и туристической информации	2	2
	Практическое занятие 15. Решение проблем, возникающих во время пребывания в гостинице.	2	2
	Практическое занятие 16. Удобства для бизнесменов: предоставление услуг бизнес-центра, проведение конференций	2	2
Тема 2.4. Выезд гостя	Практическое занятие 17. Процедура выезда, в том числе позднего выезда	2	2
	Практическое занятие 18. Процедура выставления счетов при выезде гостя	2	2
	Практическое занятие 19. Различные типы оплаты: денежные средства, иностранная валюта, чеки, дорожные чеки, дебетовые и кредитные карты, счета компании Решение спорных вопросов при оплате счёта	2	2
Консультации			2

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Уровень освоения	Объем часов
1	2		3
	<p>Учебная практика. Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения</li> <li>2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг</li> <li>3. Составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги</li> <li>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</li> <li>5. Применение профессиональных автоматизированных программ для приема, регистрации и выписки гостей</li> <li>6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей)</li> <li>7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан</li> <li>8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями</li> <li>9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)</li> <li>10. Оформление и подготовка счетов гостей</li> <li>11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</li> <li>12. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих)</li> </ol>		72
	<p>Производственная практика. Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ознакомление с гостиничным предприятием. Охрана труда и техника безопасности в гостиницах</li> <li>2. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями</li> <li>3. Отработка стандартов обслуживания при приеме гостей</li> <li>4. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах</li> </ol>		186

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Уровень освоения	Объем часов
1	2		3
	<p>безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>5. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>6. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям</p> <p>7. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>8. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>9. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям</p> <p>10. Выполнение обязанностей ночного портье</p> <p>11. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита</p> <p>12. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p> <p>13. Правила поведения в конфликтных ситуациях</p> <p>14. Дифференцированный зачет</p>		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 – ознакомительный (воспроизведение информации, узнавание (распознавание), объяснение ранее изученных объектов, свойств и т.п.);

2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 – продуктивный (самостоятельное планирование и выполнение деятельности, решение проблемных задач).

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

#### **3.1 Материально-техническое обеспечение**

Реализация программы предполагает наличие тренингового кабинета «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования».

Оборудование тренингового кабинета: персональный компьютер, стойка ресепшн, телефон, многофункциональное устройство, мобильный терминал оплаты (имитация), сейф, POS-терминал, шкаф для папок, детектор валют, терминал для создания электронных ключей, лотки для бумаг.

Программное обеспечение: комплексная АСУ отелем (Opera, Fidelio, Libra и др.), программа на сервере.

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

Основные источники:

1. Бондаренко Е.А. Роль фирменного стиля в деятельности организации // Инновационная наука. - 2018. - № 12. - С. 92 - 94.

2. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 247 с.

3. Гостиничное дело : учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена, 2020. – 300 с.

4. Иванов В.В., Волон А.Б. Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе. - М.: Инфра-М, 2017. - 336 с

5. Чердниченко Ю.П. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для студ. учреждений СПО. – М.: Издательский центр «Феникс», 2020

6. Английский язык для индустрии гостеприимства. 2017 г. Москва ИНФА-М, – К.В. Ишимцева

7. Английский язык для сферы туризма и гостиничного бизнеса. 2018 г. – И.П. Агабемян

8. Английский язык Сервис и туризм. Ростов-на-Дону 2017 г. Н.Е. Королёва

9. Hotels & Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 2017

#### **Дополнительные источники:**

1. Балашова Е.А Гостиничный сервис: как достичь безупречного сервиса – М.: ООО «Вершина», 2017
2. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник.- М.: Изд-во «Галер», 2018.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 8-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2017
4. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. Пособие. - М: Финансы и статистика, 2017
5. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: Изд-во «Форум. Инфра-М», 2018
6. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник. Под ред. проф. Чудновского А.Д. – М.: Ассоциации авторов издателей «Тандем»; Издательство «Экмос», 2017.
7. Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. 2-е изд., перераб. и доп.– М.: Финансы и статистика, 2017

#### **Журналы (электронные):**

1. «Отель»
2. «Пять звезд»
3. «Гостиница и ресторан»
4. «PRO - отель».

#### **Интернет-ресурсы**

5. <http://www.travelmole.com>
6. <http://www.hotelnews.ru>
7. <http://www.stonef.ru/history.htm>
8. <http://all-hotels.ru>
9. <http://www.amadeus.ru>

### **3.3. Организация образовательного процесса**

Теоретическое и практическое обучение проводится в условиях тренировочного кабинета в соответствии с учебным расписанием.

Освоению ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения» предшествуют дисциплины общепрофессионального цикла: ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе, ОП.02 Основы маркетинга гостиничных услуг, ОП.03 Правовое и документационное

обеспечение профессиональной деятельности, ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия.

Овладение видом профессиональной деятельности происходит посредством внедрения в учебный процесс инновационных образовательных и производственных технологий обучения.

Учебная и производственная практика по данному модулю обеспечивает практико-ориентированную подготовку и проводится на базе государственных и коммерческих организаций, соответствующих профилю подготовки обучающегося и регламентируется Положением об учебной и производственной практики ГАПОУ «Международный колледж сервиса. Производственная практика проводится концентрированно в соответствии с графиком учебного процесса.

### 3.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

#### 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	<p>Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы</p> <p>Организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</p> <p>Определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка результатов в соответствии с требованиями</p> <p>Оценка выполнения практической работы</p> <p>Оценка выполнения УП и ПП</p>
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<p>Организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы;</p> <p>Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных;</p> <p>Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения;</p> <p>Регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);</p> <p>Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;</p> <p>Готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;</p> <p>Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;</p> <p>Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);</p> <p>Составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров,</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка результатов в соответствии с требованиями</p> <p>Оценка выполнения практической работы</p> <p>Оценка выполнения УП и ПП</p>

	<p>начислению на счета гостей за дополнительные услуги);          Выполнять обязанности ночного портье;          Заказывать дополнительные услуги, (WS);          Предоставлять туристическую информацию для гостей (WS)          Эффективно справляться с неожиданными ситуациями (WS);          Передавать смену, обеспечив, всей необходимой информацией (WS);          Сохранять конфиденциальность гостя (WS);          Демонстрировать уверенность в себе и в общении (WS);          Запрашивать и принимать депозиты в соответствии с политикой отеля (WS);          Вести счет вручную денежных средств и их эквивалентов (WS);          Сохранять конфиденциальность гостя (WS);          Применять меры в отеле, в соответствии с ситуацией(WS);          Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;          Информировать сотрудников службы приема и размещения о методах урегулирования конфликтных ситуаций</p>	
<p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;          Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору;          Контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей; анализировать результаты деятельности;          Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных;          Контролировать соблюдение сотрудниками службы приема и размещения требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка результатов в соответствии с требованиями          Оценка выполнения практической работы          Оценка выполнения УП и ПП</p>

<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<p>Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия, определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>	<p>Владение актуальными методами работы в профессиональной деятельности</p> <p>Оценивание результатов учебной и производственной практики (самостоятельно или с помощью наставника)</p>
<p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач. Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска. Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности</p>	<p>Владение актуальными методами работы в профессиональной деятельности</p> <p>Оценивание результатов учебной и производственной практики (самостоятельно или с помощью наставника)</p>
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<p>Использование актуальной нормативно-правовой документации по профессии (специальности); Применение современной научной профессиональной терминологии; Определение траектории профессионального развития и самообразования</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач; Планирование профессиональной деятельности</p>	<p>Выстраивание траектории профессионального и личностного развития</p>

<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке Проявление толерантности в рабочем коллективе</p>	<p>Владение актуальными методами работы в профессиональной деятельности Оценивание результатов учебной и производственной практики (самостоятельно или с помощью наставника)</p>
<p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения</p>	<p>Понимать значимость своей профессии (специальности) Демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей</p>	<p>Владение актуальными методами работы в профессиональной деятельности Оценивание результатов учебной и производственной практики (самостоятельно или с помощью наставника)</p>
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности. Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте</p>	<p>Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности. Пути обеспечения ресурсосбережения</p>
<p>ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности</p>	<p>Сохранение и укрепление здоровья посредством использования средств физической культуры Поддержание уровня физической подготовленности для успешной реализации профессиональной деятельности</p>	<p>Укрепление здоровья, поддержание уровня физической подготовленности</p>
<p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности</p>	<p>Современные средства и устройства информатизации Порядок их применения в профессиональ</p>

		ной деятельности
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. Ведение общения на профессиональные темы	Владение актуальными методами работы в профессиональной деятельности  Оценивание результатов учебной и производственной практики (самостоятельно или с помощью наставника)
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Определение инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности. Составлять бизнес план. Презентовать бизнес-идею. Определение источников финансирования. Применение грамотных кредитных продуктов для открытия дела	Владение актуальными методами работы в профессиональной деятельности  Оценивание результатов учебной и производственной практики (самостоятельно или с помощью наставника)
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»	
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности	
ЛР 13	Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере сервиса и туризма: социальную открытость, характеризующуюся обширностью, многочисленностью и разнообразием личностных и	

	деловых контактов, осуществляемых с клиентами, партнерами и конкурентами по гостиничному бизнесу; осуществляющий качественный подбор услуг для потребителя, владеющий навыками взаимодействия с клиентами (умение договариваться, вести деловую переписку, соблюдающий нормы этикета), формирующий положительный имидж предприятия.	
ЛР 16	Владеющий коммуникативными навыками (умение выявлять потребности клиента, работать в команде), проявляющий доброжелательность, стрессоустойчивость, толерантность	
ЛР17	Готовность обучающегося соответствовать ожиданиям работодателей: быть ответственным, дисциплинированным, трудолюбивым сотрудником, нацеленным на достижение поставленных задач, эффективно взаимодействующим с членами команды, сотрудничающим с другими людьми, проектномыслящим	

