



Digitally signed by
Носырева Галина
Александровна
DN: C=RU,
OU=Директор, О=ГБПОУ
МО "СПК", CN=Носырева
Галина Александровна,
E=mo_spkollredzh@mosreg
.ru
Reason: Я утверждаю
данный документ
Location: Сергиев Посад
Date: 2023-02-15 22:50:53

Приложение № 5-23

Министерство образования Московской области
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Московской области
«Сергиево-Посадский колледж»

Утверждена приказом директора
ГБПОУ МО «Сергиево-Посадский колледж»
№ 182-ос от 31.08.2022 г.

ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы приема и размещения

г. Сергиев Посад
2022

РАССМОТРЕНО

на заседании ЦК профессий и специальностей
сферы услуг и художественных технологий

Протокол № 01

«31» 08. 2022г.

Председатель ЦК

_____/О.М. Ковалева

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по УМР

« ____ » _____ 20__ г.

_____/Н.В.Ильина/

Программа профессионального модуля ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 г. № 1552 и зарегистрированного Министерством юстиции Российской Федерации 26 декабря 2016 г.(Регистрационный № 44974), примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело(регистрационный номер: 43.02.14 - 170717, дата регистрации в реестре: 17/07/2017) и с учетом запросов работодателей на дополнительные результаты освоения образовательной программы подготовки специалистов среднего звена, не предусмотренные ФГОС СПО.

Организация-разработчик:

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Московской области
«Сергиево-Посадский колледж»

Авторы-разработчики:

Егорова Н.Б. преподаватель ГБПОУ МО «Сергиево-Посадский колледж»

Игнатьева Е. И. преподаватель ГБПОУ МО «Сергиево-Посадский колледж»

Свириденкова Е. В. преподаватель ГБПОУ МО «Сергиево-Посадский колледж»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	25
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	27

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения

1.1. 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.

1.1.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
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 языках.
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1.1.2 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

1.1.3. Перечень личностных результатов

Личностные результаты реализации программы воспитания	Код личностных результатов
---	----------------------------

(дескрипторы)	реализации программы воспитания
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.	ЛР 2
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.	ЛР 3
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».	ЛР 4
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	ЛР 7
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций, и ценностей многонационального российского государства.	ЛР 8
Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.	ЛР 10
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	ЛР 13
Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	ЛР 14
Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	ЛР 15
Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	ЛР 16
Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	ЛР 17
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями	
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп	ЛР 20
Вступающий в конструктивное профессионально значимое взаимодействие с представителями разных субкультур	ЛР 21
Способный анализировать производственную ситуацию, быстро принимать решения	ЛР 23
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса	
Оценивающий возможные ограничители свободы своего профессионального выбора, предопределенные психофизиологическими особенностями или состоянием здоровья, мотивированный к сохранению здоровья в процессе профессиональной деятельности	ЛР 25
Проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта	ЛР 26

и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается.	
--	--

1.1.4 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;
Дополнительные знания:	- определённые операционные системы (Opera, Fidelio);
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
Дополнительные умения:	- работать в определённых операционных системах (Opera, Fidelio); - заполнять формы регистрации по прибытии в отель иностранных граждан; - разрешать конфликтные ситуации с гостями в процессе приема и размещения; - совершенствовать систему управления взаимоотношений персонала с гостями

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 430

В том числе в форме практической подготовки - 350 часов

Из них на освоение МДК

- МДК 01.01 - 138 часа,

- МДК 01.02 – 76 часов

на практики:

- учебную 108 часа

- производственную 108 часов

- курсовая работа 24 часа

- консультации 12 часов

- промежуточная аттестация 8 часов

2. Структура и содержание профессионального модуля

2.1 Структура профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций, трудовых функций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	В том числе в форме практической подготовки	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
				Обязательные аудиторные учебные занятия			Внеаудиторная (самостоятельная) Учебная работа		учебная, часов	производственная, часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
				всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовой проект (работа), часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 1. 1. ОК 01-ОК 05, ОК 07, ОК 09, ОК10	Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения	76	54	74	54	24	2			
ПК 1. 2. ОК 01-ОК 05, ОК 07, ОК 09, ОК10	Раздел 2. Технологии взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.	30	20	28	20		2			
ПК 1. 3. ОК 01-ОК 05, ОК 07, ОК 09, ОК10	Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	26	20	24	20		2			
ПК 1. 2. ОК 01-ОК 05, ОК 07, ОК 09, ОК10	Раздел 4. Производство расчетов с гостями, организация отъезда проводов гостей	34	20	32	20		2			
ПК 1. 3. ОК 01-ОК 05, ОК07, ОК 09, ОК10	Раздел 5. Внешнее взаимодействие службы приема и размещения. Ночной аудит	28	20	24	20		4			
	Учебная практика	108	108						108	
	Производственная практика (по профилю специальности)	108	108							108
	Консультация	12								
	Промежуточная аттестация	8								
	Всего:	430	398	182	134	24	12		108	108

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 часов	В том числе в форме практической подготовки
1	2	3	4
Раздел 1. ПМ.01 Организация приема, регистрации и размещения гостей		68	
МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		48	
Тема 1.1 Организация приема, регистрации и размещения гостей	Содержание	8	
	1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей.		
	2. Организация службы приема и размещения.		
	3. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей.		
	4. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.		
	5. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.		
	6. Служба приема и размещения: цели, основные функции. Организация рабочего места службы приема и размещения		
	7. Состав персонала службы приема и размещения		
	8. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ		
	9. Категории номеров средств размещения согласно классификации гостиниц или иных средств размещения		
	10. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения		
	11. Организация встречи гостя		
	12. Прием и регистрация туристских групп, корпоративных гостей.		
	13. Правиларегистрацииииностранных гостей. Виды и категории виз		
	14. Правила заполнения бланка уведомления о прибытии иностранного гражданина		
	15. Автоматизированные системы управления в гостиницах		

	Практические занятия	38	38
	1. Разработка презентации «Функциональные обязанности сотрудника службы приема и размещения» (по выбору)		
	2. Заполнение регистрационной карточки гостя.		
	3. Составление требований к персоналу службы приема и размещения		
	4. Обобщение и систематизация правил общения с гостями персонала службы приема и размещения. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей		
	5. Составление списка аббревиатур, принятых в гостиничной и туристской индустрии		
	6. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно-визовую службу		
	7. Составление таблицы категорий номеров средств размещения согласно классификации гостиниц или иных средств размещения		
	8. Подготовка документации к заезду гостя		
	9. Разработка алгоритма выполнения услуги по заданным условиям (услуга «Трансфер»)		
	10. Составление таблицы категорий гостей и особенностей работы с ними.		
	11. Ролевая игра «Встреча, приветствие гостей. Обсуждение условий размещения»		
	12. Ролевая игра «Прием, регистрации и поселения индивидуальных гостей граждан РФ».		
	13. Ролевая игра «Прием и регистрации индивидуальных гостей граждан РФ с использованием профессиональных программ и модулей».		
	14. Ролевая игра «Прием и регистрации туристских групп граждан РФ».		
	15. Ролевая игра «Прием и регистрации туристских групп граждан РФ с использованием профессиональных программ и модулей».		
	16. Ролевая игра «Регистрация иностранных граждан»		
	17. Деловая игра «Регистрация иностранных граждан с использованием профессиональных программ и модулей.»		
	18. Ролевая игра «Демонстрация и назначение номера»		
	19. Ролевая игра «Технология поселения в номер»		
	20. Ролевая игра «Продление проживания и перевод из одного номера в другой»		

	21. Составление необходимой документации службы приема и размещения (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров)		
	Самостоятельна работа обучающихся 1. Изучение правил Предоставления услуг в РФ. 2. Работа с понятийным аппаратом. 3. Работа с лекционным материалом, учебной литературой	2	
МДК.01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения		20	
Тема 1.1 Организация приема, регистрации и размещения гостей	Содержание	12	
	1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей.		
	2. Организация службы приема и размещения.		
	3. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей.		
	4. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.		
	5. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей		
	6. Служба приема и размещения: цели, основные функции. Организация рабочего места службы приема и размещения		
	7. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Категории номеров средств размещения согласно классификации гостиниц или иных средств размещения		
	8. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Правила заполнения бланка уведомления о прибытии иностранного гражданина		
	9. Организация рабочего приема и размещения. Составление требований к персоналу службы приема и размещения места сотрудника службы		
	10. Правила общения с гостями персонала службы приема и размещения. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей		
	Практические занятия	8	8
	1. Составление списка аббревиатур, принятых в гостиничной и туристской индустрии. (Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ.)		

	2. Составление таблицы категорий номеров и средств размещения согласно классификации гостиниц или иных средств размещения		
	3. Подготовка документации к заезду гостя. Услуга «Трансфер». Разработка алгоритма выполнения услуги по заданным условиям		
	4.Ролевая игра «Встреча, приветствие гостей. Обсуждение условий размещения». Изучение категории гостей и особенностей работы с ними.		
	5.Ролевая игра «Прием и регистрации индивидуальных гостей граждан РФ с использованием профессиональных программ и модулей».		
	6.Ролевая игра «Прием и регистрации туристских групп граждан РФ с использованием профессиональных программ и модулей».		
	7.Ролевая игра «Регистрация иностранных граждан»		
	8.Составление необходимой документации службы приема и размещения (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров)		
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки		26	
МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		15	
Тема 1.2. Предоставление гостю информации о различных услугах	Содержание	4	
	1. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.		
	2. Информирование размещения гостя на этапе выбора средства		
	3. Соблюдение стандартов качества информирования гостя		
	Практические занятия	9	9
	1. Ролевая игра «Информирование гостя при поселении»		
	2. Ролевая игра «Информирование гостей о дополнительных услугах»		
	3. Ролевая игра «Информирование гостя о правила безопасности»		
	4. Деловая игра «Предоставление туристской информации»		

	Самостоятельна работа обучающихся (при наличии указывается тематика и содержание домашних заданий) 1. Изучение информации для гостя на сайте гостиницы. 2. Изучение информации для гостя в вестибюле гостиницы 3. Изучение информации для гостя в номере гостиницы. 4. Изучение стандартов предоставления туристской информации 5. Работа с понятийным аппаратом. 6. Работа с лекционным материалом, учебной литературой	2	
МДК.01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения		11	
Тема 1.2. Предоставление гостю информации о различных услугах	Содержание	4	
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.		
	Информирование гостя на этапе выбора средства размещения		
	Соблюдение стандартов качества информирования гостя		
	Ролевая игра «Информирование гостя при поселении»		
	Ролевая игра «Информирование гостей о дополнительных услугах»		
	Ролевая игра «Информирование гостя о правилах безопасности»		
	Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы		
	Практические занятия	7	7
	1. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями		
	2. Ролевая игра «Помощь гостям при проживании		
	3. Разработка информационных брошюр для гостя в вестибюле и номере гостиницы		
	4. Работа с лекционным материалом, учебной литературой		
	5. Разработка и дополнение правил предоставления туристской информации		
	6. Деловая игра «Предоставление туристской информации»		

	7. Составление эссе об организации службы приёма и размещении		
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла		22	
МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		12	
Тема 3.1 Принятие участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг и обеспечение их выполнения	Содержание	2	
	1. Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания.		
	2. Правовое регулирование договорных отношений гостиницы с гостем		
	3. Ответственность сторон за нарушение договора		
	4. Рисковые формы взаимодействия гостиниц с туроператорами		
	5. Действия менеджера службы приема и размещения в части обеспечения выполнения договоров на оказание гостиничных услуг.		
	Практические занятия	8	8
	1. Составление проекта договора между гостиницей и туроператором, корпоративным клиентом.		
	2. Составление проекта договора между гостиницей и тур агентом.		
	3. Решение ситуационных задач по выполнению условий договоров		
МДК.01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения	Самостоятельная работа обучающихся (при наличии указывается тематика и содержание домашних заданий)	2	
	1. Изучение «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»,		
	2. Работа с понятийным аппаратом.		
	3. Работа с лекционным материалом, учебной литературой		
Тема 3.1 Принятие участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг и обеспечение их выполнения		2	
	Содержание		
	1. Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания.		
	2. Правовое регулирование договорных отношений гостиницы с гостем		
	3. Ответственность сторон за нарушение договора		

	4. Рисковые формы взаимодействия гостиниц с туроператорами		
	5. Действия менеджера службы приема и размещения в части обеспечения выполнения договоров на оказание гостиничных услуг.		
	6. Изучение «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»		
	Практические занятия	8	8
	1. Составление проекта договора между гостиницей и туроператором, корпоративным клиентом.		
	2. Составление проекта договора между гостиницей и тур агентом.		
	3. Решение ситуационных задач по выполнению условий договоров		
	4. Составление сравнительной таблицы рискованных форм взаимодействия гостиницы и туристских предприятий		
	5. Составление сравнительной таблицы рискованных форм взаимодействия гостиницы и туристских предприятий		
	6. Работа с понятийным аппаратом		
	7. Ролевая игра «Работа с тур агентом»		
	8. Работа с лекционным материалом, учебной литературой		
Раздел 4. Производство расчетов с гостями, организация отъезда и проводов гостей		30	
МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		15	
Тема 4.1 Производство расчетов с гостями, организация отъезда и проводов гостей	Содержание	4	
	Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей.		
	Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.		
	Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.		
	Способы оплаты в гостиницах		
	Правила расчёта оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ».		
	Правила оформления счетов на дополнительные услуги		
	Порядок возврата денежных сумм гостям.		
	Практические занятия	9	9

	1. Решение ситуационных задач «Расчет оплаты за проживание»		
	2. Отработка навыков калькулирования стоимости услуг Гостиничного предприятия для потребителей с использованием профессиональных программ и модулей		
	3. Подготовка и оформление счета за проживание		
	Самостоятельна работа обучающихся (при наличии указывается тематика и содержание домашних заданий) 1.Изучение алгоритма выписки счетов, внесение изменений в счет, алгоритма расчетов с клиентом. 2.Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. 3.Изучение признаков подлинности и платежности бумажных денежных знаков. 4.Оформление информационного счета при оплате кредитной картой. 5.Работа с понятийным аппаратом. 6.Работа с лекционным материалом, учебной литературой.	2	
МДК.01.02Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения		15	
Тема 4.1 Производство расчетов с гостями, организация отъезда и проводов гостей	Содержание	8	
	1. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей.		
	2. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.		
	3. Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.		
	4. Способы оплаты в гостиницах. Правила расчёта оплаты за проживание		
	5. Правила расчёта оплаты дополнительных услуг в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ».		
	6. Правилаоформлениядополнительныеуслуги		
	7. Порядок возврата денежных сумм гостям.		
	8. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.		
	9. Решение ситуационных задач «Расчет оплаты за проживание»		
	Практические работы	7	7
	1. Отработка навыков калькулирования стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей с использованием профессиональных программ и модулей		
	2. Подготовка и оформление счета за проживание		

	3.Систематизирование признаков подлинности и платежности бумажных денежных знаков.		
	4.Оформление информационного счета при оплате кредитной картой		
	5.Составление алгоритма выписки счетов, внесение изменений в счет, алгоритма расчетов с клиентом.		
	6.Работа с лекционным материалом, учебной литературой.		
	7.Работа с понятийным аппаратом.		
Раздел 5. Внешнее взаимодействие службы приема и размещения		24	
МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		12	
Тема5.1 Ночной аудит	Содержание		
	1. Основные функции службы ночного портъе и правила выполнения ночного аудита.	2	
	2. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.		
	3. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.		
	4. Коммуникационный процесс взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы: назначение, виды передаваемой информации. Каналы коммуникации.		
	5. Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Правила выполнения ночного аудита.		
	Практические занятия	8	8
	1.Решение ситуационных задач на соблюдение принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.		
	2. Решение ситуационных задач на проверку тарифов, счетов, суточного отчета гостиницы, записей в журнале регистрации.		
	Самостоятельна работа обучающихся	2	
	1.Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. 2.Составить алгоритм проведения ночного аудита. 3.Работа с понятийным аппаратом. 4.Работа с лекционным материалом, учебной литературой.		
МДК.01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения		12	

Тема 5.1 Ночной аудит	Содержание	2	
	1. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.		
	2. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.		
	3. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.		
	4. Коммуникационный процесс взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы: Назначение, виды передаваемой информации. Каналы коммуникации.		
	5. Служба ночного аудита: назначение и основные функции.		
	6. Правила выполнения ночного аудита		
	7. Решение ситуационных задач на соблюдение принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.		
	Практические работы	8	8
	1. Решение ситуационных задач на проверку тарифов, счетов, суточного отчета гостиницы, записей в журнале регистрации.		
	2.Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.		
	3.Ролевая игра «Выезд гостя»		
	4. Работа с информационной базой данных гостиницы.		
	5.Ролевая игра «Оказание помощи выезжающему гостю»		
	6.Разработка принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.		
	7.Ролевая игра «Передача смены коллеге»		
	8.Составление алгоритма проведения ночного аудита.		
	Самостоятельная работа	2	
	1. Работа с понятийным аппаратом	2	
	2.Работа с лекционным материалом, учебной литературой.		
Учебная практика 1 Виды работ: 1. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения		108	108

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 само регуляции 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).		
Производственная практика Виды работ: 1. Выяснить запросы потребителя на размещение. 2. Оформить заказ по запросу потребителя (характер размещения: при предварительном заказе мест/ без предварительного резервирования мест/ стоимость номера, сроки размещения, порядок оплаты). Предоставить информацию по запросу (наличие мест, цена номеров, перечень услуг, входящих в цену номера, порядок оформления проживания и оплаты услуг). 4. Оформить договор между Исполнителем и Потребителем: в регистрационной анкете проживающего указать вид платежа, адрес организации, оплачивающей проживание, запись номера комнаты гостя, даты и времени прибытия, подписать анкеты. 5. Оформить карту гостя по установленной форме. 6. Проверить соответствие оказанных услуг условиям договора. 7. Осуществить расчет с гостями: сформировать счет за проживание: тариф места, умноженный на число суток, оплату бронирования (при наличии), оплату дополнительных услуг. 8. Оформить финансовый отчет по окончании смены – в кассовую книгу внести запись о получении денежных средств от гостя. 9. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. 10. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 11. Выполнение обязанностей ночного портье.	108	108

12. Отработка навыков использования техники приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.		
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). 17. Организация обслуживания VIP-гостей в гостинице 18.Технология работы с жалобами клиентов в гостинице 19.Цикл обслуживания гостя от предварительного заказа до выбытия из гостиничного комплекса,на примере отеля5звезд 20.Влияние культуры гостиничного сервиса на эффективность обслуживания гостей на (на примере конкретной гостиницы) 21.Технология и специфика обслуживания иностранного гостя 22.Особенности технологического процесса регистрации и поселения индивидуального гостя и корпоративных гостей на гостиничном предприятии 23.Организация работы телефонной службы в гостинице 24.Основные и дополнительные услуги в гостинице 25.Функциональные обязанности службы приема и размещения 26.Виды расчетов с проживающими в туристских и гостиничных комплексах 27.Технологии регистрации и размещение туристских групп в гостинице	24	24

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.		
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		
Консультация	12	
Промежуточная аттестация	8	
Всего:	430	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля предусмотрен кабинет организации деятельности сотрудников службы приема, размещения и тренажер Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования:

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.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе.

3.2.1 Печатные издания

1. М.А.Ёхина. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения. Учебник. М.: Академия, 2018.
2. Т.А.Гончарова. Английский язык для гостиничного бизнеса. Учебник. М.: Академия, 2017.

Журналы:

«ОТЕЛЬ»

«Пять звезд»

«Гостиница и ресторан»

«PRO - отель».

3.2.2 Электронные издания (электронные ресурсы)

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>
5. электронная платформа «Цифровой колледж Подмосковья» ЭО «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки (указываются типы оценочных заданий и их краткие характеристики, например, практическое задание, в том числе ролевая игра, ситуационные задачи и др.; проект; экзамен, в том числе – тестирование, собеседование)
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен Экспертная оценка выполнения заданий по расчетам потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале. Наблюдение за выполнением норм и правил международного сервиса. Регистрация результатов усвоения учебных элементов; -экспертная оценка решения ситуационных задач; Опросный лист ответов обучающегося
	Экспертное наблюдение Оценка знаний технологии организации процесса питания в барах Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа Экспертная оценка решения ситуационных задач; Текущий контроль в форме защиты практических занятий и лабораторных работ.
	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 знаний разработки технологии организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 1.3. Контролировать	75% правильных ответов	Тестирование

текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результатов	Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка знаний специализированных информационных программ и технологии, используемые в работе службы питания Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике