

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

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и примерной основной образовательной программы (далее - ПООП СПО)

Рекомендована к использованию:

Михайлова Т.В., директор отдела персонала отель «Коринтия» СПб

Разработчики:

Васильева А.Д. – преподаватель СПб ГБПОУ «Петровский колледж»

Кроленко Л.А., преподаватель СПб ГБПОУ «Петровский колледж»

Котова Е.И., преподаватель СПб ГБПОУ «Петровский колледж»

Овсянкина О.И., преподаватель СПб ГБПОУ «Петровский колледж»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	13
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	21
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	24

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ОВД): организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

Код	Наименование результата обучения
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
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими профессиональными и общими компетенциями, обучающийся в ходе освоения учебной дисциплины/профессионального модуля должен иметь практический опыт, умения и знания:

Результаты (освоенные ПК и ОК)	Код и наименование практического опыта	Код и наименование умений	Код и наименование знаний
ПК 1.1	ПО 1.1.1 Планирование деятельности службы приема и размещения; ПО 1.1.2. Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	У 1.1.1 Осуществлять планирование, деятельность службы приема и размещения; У 1.1.2 Определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами. У 1.1.3 Организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;	З 1.1.1 Структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; З 1.1.2 Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; З 1.1.3 Методику определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; З 1.1.4 Направленность работы подразделений службы приема и размещения; З 1.1.5 Функциональные обязанности сотрудников; З 1.1.6 Правила работы с информационной базой данных гостиницы;
ПК 1.2	ПО 1.2.1. Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы ПО 1.2.2. Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных Распределение обязанностей и определение	У 1.2.1 Организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; У 1.2.2 Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных; У 1.2.3 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения У 1.2.4 Регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей,	З 1.2.1 Стандартное оборудование службы приема и размещения; З 1.2.2 Цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; З 1.2.3 Порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; З 1.2.4 Методику и виды, проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения З 1.2.5 Кадровый состав службы приема и размещения, его функциональные обязанности;

	<p>степени ответственности подчиненных Координация деятельности подчиненных ПО 1.2.3. Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса ПО 1.2.4 Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения</p>	<p>иностранных граждан); У 1.2.5 Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; У 1.2.6 Готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; У 1.2.7 Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; У 1.2.8 Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); У 1.2.9 Составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); У 1.2.10 Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса; У 1.2.11 Выполнять обязанности ночного портье У 1.2.12 Информировать сотрудников службы приема и размещения о методах урегулирования конфликтных ситуаций</p>	<p>3 1.2.6 Требования к облаживающему персоналу службы приема и размещения; 3 1.2.7 Организацию службы приема и размещения; 3 1.2.8 Стандарты качества обслуживания при приеме, размещение и выписке гостей; 3 1.2.9 Правила приема, регистрации и поселения индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей; 3 1.2.10 Правила регистрации иностранных гостей; 3 1.2.11 Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; 3 1.2.12 Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания; 3 1.2.13 Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; 3 1.2.14 Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям; 3 1.2.15 Особенности взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы; 3 1.2.16 Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита 3 1.2.17 Правила поведения в конфликтных ситуациях; 3 1.2.18 Правила работы с возражениями гостей.</p>
--	--	--	---

ПК 1.3	<p>ПО 1.3.1 Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения</p> <p>ПО 1.3.2 Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p> <p>ПО 1.3.3. Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p>	<p>У 1.3.1. Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;</p> <p>У 1.3.2 Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору;</p> <p>У 1.3.3 Контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей;</p> <p>У 1.3.4 Анализировать результаты деятельности</p> <p>У 1.3.5 Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных;</p> <p>У 1.3.6 Контролировать соблюдение сотрудниками службы приема и размещения требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей;</p>	<p>З 1.3.1 Стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения;</p> <p>З 1.3.2 Критерии и показатели качества обслуживания;</p> <p>З 1.3.3 Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</p> <p>З 1.3.4 Категории гостей и особенности обслуживания;</p> <p>З 1.3.5 Методы и их особенности при стимулировании труда персонала службы приема и размещения;</p> <p>З 1.3.6 Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;</p>
ОК 01		<p>Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</p> <p>Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>	<p>Алгоритм выполнения работ в профессиональной области;</p> <p>Стандарты выполнения задач профессиональной деятельности</p>
ОК 02		<p>Определять задачи поиска информации</p> <p>Определять необходимые источники информации</p> <p>Структурировать получаемую информацию</p> <p>Выделять наиболее значимое в перечне информации</p> <p>Оценивать практическую значимость результатов поиска</p> <p>Оформлять результаты поиска</p>	<p>Виды информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности</p> <p>Формат оформления результатов поиска информации (бланки, заявки)</p>

ОК 03		<p>Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности</p> <p>Выстраивать траектории профессионального и личностного развития</p>	<p>Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей</p> <p>Профессиональная терминология</p>
ОК 04		<p>Организовывать работу коллектива и команды</p> <p>Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>Организация и технология работы службы приема и размещения</p> <p>Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами</p>
ОК 05		<p>Излагать свои мысли на государственном языке</p> <p>Оформлять документы</p>	<p>Правила предоставления гостиничных услуг</p> <p>Речевые стандарты при общении с гостями</p>
ОК 07		<p>Соблюдать нормы экологической безопасности</p> <p>Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p>	<p>Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности</p> <p>Пути обеспечения ресурсосбережения.</p>
ОК 09		<p>Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые).</p> <p>Понимать тексты на базовые профессиональные темы.</p> <p>Участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы.</p> <p>. Строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности.</p> <p>Кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые).</p> <p>Писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.</p>	<p>Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы.</p> <p>Основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика).</p> <p>Лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности.</p> <p>Особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности.</p>

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ. 01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

3.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	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., курсовая проект (работа), часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1.1-ПК 1.3 ОК 01-ОК 05, ОК 07, ОК 09	МДК 01.01 Организация и технология работы службы приема и размещения	194	194	78		206	10	-	-
ПК 1.1-ПК 1.3 ОК 01-ОК 05, ОК 07, ОК 09	МДК 01.02 иностраный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения	96	96	96		38	-	-	-
ПК 1.1-ПК 1.3 ОК 01-ОК 05, ОК 07, ОК 09	Производственная практика	216				-	-	-	216
	ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ	12				-	-	-	-
	Всего:	518	290	174		244	10		216

3.2 Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование МДК, разделов и тем	Содержание учебного материала	Лабораторные, практические и контрольные работы, самостоятельная работа обучающихся	Обязательная учебная нагрузка (час)		Самостоятельная работа	Умения, знания		Информационно -техническое обеспечение		Формы и виды контроля
			Теоретические	Лабораторно- практические		У	З	Информационные источники	Средства обучения	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
МДК. 01.01. Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения			14	24	206					
Тема 1.1. Место и структура службы приема и размещения в гостиничном комплексе	Содержание Структура службы приема и размещения. Место службы в гостиничном комплексе. Функции сотрудников службы приема и размещения. Взаимодействие службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. Планирование деятельности сотрудников службы приема и размещения Планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале Подготовка и заключение договоров с турфирмами	Р.О.1 Составление структуры связей службы приема и размещения и других отделов гостиничного предприятия Р.О.2 Планирование потребности службы приема и размещения в персонале Р.О.3 Составление договора с турагентом, с туроператором.	6	6	52	У 1.1.1- У.1.1.3	З 1.1.1- З 1.1.6			Проверка выполнения Р.О.1 Р.О.2 Р.О.3
Тема 1.2. Организация приема и размещения гостей	Содержание Роль стандартов в гостиничном предприятии. Стандарты работы службы приема и размещения гостей.	Р.О.4 Заполнение анкеты гостя. Размещение гостя в отеле. Размещение	4	6	52	У 1.1.1- У.1.1.3 У 1.2.1- У 1.2.12	З 1.1.1- З 1.1.6 З 1.2.1- З 1.2.18			Проверка выполнения Р.О.4 Р.О.5

	<p>Оборудование службы приема и размещения гостей. Программное обеспечение службы приема и размещения. АСУ гостиницы. Координация работы, функции службы приема и размещения гостей. Технологический процесс поселения и регистрации российских гостей. Использование АСУ отеля. Технологический процесс поселения и регистрации иностранных гостей. Использование АСУ отеля. Технологический процесс выписки гостя из отеля. Правила работы с возражениями гостей. Порядок возврата денежным сумм гостям. Использование АСУ отеля. Типы гостей. Категории гостей. Правила приема и регистрации туристских групп. Оформление и подготовка счетов гостей. Использование АСУ отеля. Проведение ночного аудита. Использование АСУ отеля.</p>	<p>туристских групп. Использование АСУ отеля. Р.О.5 Заполнение пакета документов на регистрацию иностранного гостя. Регистрация российских и иностранных гостей. Использование АСУ отеля. Р.О.6 Работа с различными типами гостей Р.О.7 Подготовка счета гостя</p>								<p>Р.О.6 Р.О.7</p>
<p>Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения</p>	<p>Содержание</p>		4	6	52					

	<p>Методика и виды проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения</p> <p>Проведение первичного и вторичного инструктажа</p> <p>Кадровый состав службы приема и размещения</p> <p>Информирование сотрудников о способах урегулирования конфликтных ситуаций</p> <p>Требования к обслуживающему персоналу службы приема и размещения</p> <p>Распределение обязанностей внутри службы приема и размещения</p> <p>Виды отчетной документации и ее подготовка</p> <p>Составление отчетов по загрузке номеров. Использование АСУ отеля.</p> <p>Координация службы приема и размещения с другими службами гостиницы</p>	<p>Р.О.8 Проведение первичного и повторного инструктажа для сотрудника</p> <p>Р.О.9 Разработка должностных обязанностей сотрудников службы приема и размещения.</p> <p>Р.О.10 Составление отчета по загрузке номеров.</p> <p>Использование АСУ отеля.</p> <p>Р.О.11 Составление отчета по заездам и выездам.</p> <p>Использование АСУ отеля.</p> <p>Р.О.12 Составление отчета за смену.</p> <p>Использование АСУ отеля.</p>				<p>У 1.1.1- У.1.1.3 У 1.2.1- У 1.2.12</p>	<p>З 1.1.1- З 1.1.6 З 1.2.1- З 1.2.18</p>			<p>Проверка выполнения Р.О.8 Р.О.9 Р.О.10 Р.О.11 Р.О.12</p>
Тема 1.4.	Содержание			6	50					

Контроль деятельности сотрудников службы приема и размещения	Способы и методы контроля. Правила контроля подчиненных. Контроль соблюдения сотрудниками стандартов в процессе обслуживания. Использование АСУ отеля. Контроль процесса обслуживания различных категорий гостей. Оценка соблюдения критериев качества обслуживания. Стимулирование подчиненных, активизация лояльности к работе. Контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте. Правила техники безопасности при работе с оборудованием службы приема и размещения гостей.	Р.О.13 Разработка критериев оценки работы сотрудника Р.О.14 Составление списка стимулирующих мероприятий для сотрудников службы приема и размещения Р.О.15 Разработка табеля критериев качества обслуживания.				У 1.1.1- У.1.1.3 У 1.2.1- У 1.2.12 У 1.3.1- У 1.3.6	З 1.1.1- З 1.1.6 З 1.2.1- З 1.2.18 З 1.3.1- З 1.3.6			Проверка выполнения Р.О.13 Р.О.14 Р.О.15
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения				8	38					
Тема 1.1. Встреча гостя	Терминология по специальности. Русские эквиваленты основных слов и выражений профессиональной речи. Сотрудники отеля. Должностные обязанности сотрудников отеля. Профессиональные требования к персоналу. Гостиничная услуга. Технологический цикл обслуживания клиентов. Стандарты обслуживания в гостинице. Информационные технологии в	Тематика практических занятий и лабораторных работ Функциональные обязанности сотрудников. Требования к работникам. Особенности работы службы приема и размещения.		2	12	У 1.1.1- У.1.1.3 У 1.2.1- У 1.2.12 У 1.3.1- У 1.3.6	З 1.1.1- З 1.1.6 З 1.2.1- З 1.2.18 З 1.3.1- З 1.3.6			Проверка выполнения КР 1.0

	<p>гостиничном менеджменте. Работа с входящими звонками. Правила ведения деловой телефонной беседы. Телефонный этикет. Культура межличностного общения. Виды обслуживания. Инструкции.</p> <p>Лексика: Лексика по теме. Предлоги места. Предлоги движения. Отработка произношения. Чтение и понимание со словарем специальной литературы по широкому и узкому профилю специальности. Прослушивание ситуативно-тематического фрагмента профессионального общения.</p> <p>Грамматика: Структуры повелительного наклонения. Конструкции с наречиями here/there, с местоимениями this/that, these/those, с глаголом need.</p>	<p>Тематика практических занятий и лабораторных работ</p> <p>Информирование гостей об услугах. Оказание услуг. Обслуживание в номере. Оказание помощи в поиске служб отеля. Прием телефонных звонков. Оказание услуг по телефону. Прием телефонных сообщений.</p> <p>КР 1.0</p>								
<p>Тема 2.2. Работа с жалобой клиента</p>	<p>Межличностные отношения. Психология и этика общения с гостями. Проблемные ситуации. Способы разрешения конфликтных ситуаций. Поведение в конфликтной ситуации. Управление конфликтом. Разрешение конфликтов. Техника работы с жалобами клиентов. Речевой этикет при реакции на жалобу. Процедуры принятия мер по жалобам клиентов.</p> <p>Лексика: Лексика по теме. Отработка произношения. Чтение текста. Прослушивание ситуативно-тематического фрагмента профессионального общения.</p> <p>Грамматика: Косвенный вопрос для</p>	<p>Тематика практических занятий и лабораторных работ</p> <p>Культура межличностного общения. Речевой этикет при реакции на жалобу. Вежливые отказы и извинения. Работа с клиентами при возникновении проблем. Оценка ситуации и реакция на ее изменения. Нахождение</p>	2	12	<p>У 1.1.1- У.1.1.3 У 1.2.1- У 1.2.12 У 1.3.1- У 1.3.6</p>	<p>З 1.1.1- З 1.1.6 З 1.2.1- З 1.2.18 З 1.3.1- З 1.3.6</p>				

	выражения вежливых просьб и предложений. Условные предложения I типа	правильных решений. Удовлетворение потребностей гостя. Забота о клиенте. Проблемы при общении с клиентом Процедуры принятия мер по жалобам клиентов. Техника написания письма-извинения.							
Тема 2.3. Выезд гостя	Процедура выписки гостя. Подготовка счетов. Порядок расчетов. Расчеты за проживание и дополнительные услуги. Способы оплаты. Разъяснения по счету. Организация отъезда гостей. Лексика: Лексика по теме. Отработка произношения. Чтение текста. Прослушивание ситуативно-тематического фрагмента профессионального общения. Грамматика: Страдательный залог. Структуры в Present Continuous. Числительные для обозначения денежных единиц. Условные предложения I типа.	Тематика практических занятий и лабораторных работ Подготовка счетов и организация отъезда гостей. Разъяснение счета. Поведение в конфликтной ситуации. Способы оплаты. Порядок расчетов. Полный расчет с гостем за проживание и оказанные услуги. Форма и порядок оплаты услуг. Отъезд гостя. КР 2.0	4	14	У 1.1.1- У.1.1.3 У 1.2.1- У 1.2.12 У 1.3.1- У 1.3.6	З 1.1.1- З 1.1.6 З 1.2.1- З 1.2.18 З 1.3.1- З 1.3.6			Проверка выполнения КР 2.0
Производственная практика ПП.01.01 Виды работ 1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.			216		ПО 1.1.1 ПО 1.1.2 ПО 1.2.1	З 1.1.1- З 1.1.6 З 1.2.1- З 1.2.18			

<p>2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</p> <p>3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.</p> <p>4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.</p> <p>6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.</p> <p>9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.</p> <p>10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>11. Выполнение обязанностей ночного портье.</p> <p>12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита.</p> <p>13. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>				ПО1.2.2 ПО 1.3.1 ПО 1.3.2 ПО 1.3.3 У 1.1.1- У.1.1.3 У 1.2.1- У 1.2.12 У 1.3.1- У 1.3.6	З 1.3.1- З 1.3.6			
Промежуточная аттестация								Экзамен

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета - стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования.

1.1. 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.

1.2 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.

1.3 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 для гостиниц.

4.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Нормативные документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ).
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.06.2018) "О защите прав потребителей".
3. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (в ред. от 09.03.2021 №45-ФЗ)
4. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020г. №1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»

Основная литература:

1. Индустрия гостеприимства: учебное пособие для СПО / составители Н. А. Тимошук. — Саратов: Профобразование, 2021. — 227 с. — ISBN 978-5-4488-1243-9. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106822.html> (дата обращения: 04.05.2022). — Режим доступа:

для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/106822>

2. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 166 с. — ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100399.html> (дата обращения: 16.04.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/100399>

3. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 с. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93537.html> (дата обращения: 16.04.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность: учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99368.html> (дата обращения: 04.05.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

5. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 176 с. — ISBN 978-5-394-04230-0. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102280.html> (дата обращения: 04.05.2022). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

4.3 Организация образовательного процесса

ПМ 01 «Организация и деятельности сотрудников службы приема и размещения».

Профессиональная образовательная программа обеспечивается учебно-методическими комплексами (УМК): методическими рекомендациями по выполнению самостоятельной работы, методическими рекомендациями по проведению практических занятий, контрольно-оценочными средствами,

Студенты имеют доступ к сети Интернет и библиотечному фонду. Образовательное учреждение предоставляет обучающимся возможность работы со справочно-правовыми системами и специальными программными продуктами.

Консультации для студентов индивидуально согласно составленному графику консультаций.

Освоению данного модуля предшествует изучение дисциплины:

- Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе;

Изучение модуля проходит параллельно с изучением общепрофессиональных дисциплин:

- Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности;

- Экономика и бухгалтер гостиничного предприятия;

- Требования к зданиям инженерным системам гостиничного предприятия

В состав модуля входят два междисциплинарных курса: МДК 01.01. «Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения; МДК 01.02. «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения»

4.4 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 настоящего ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.