

Министерство образования, науки и молодежной политики  
Нижегородской области  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Балахнинский технический техникум»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
профессионального модуля

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

программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**

Балахна  
2022 г.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
МОДУЛЯ**

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## 1.1. Область применения рабочей программы

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

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

### 1.2.1 Перечень 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.

### 1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

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

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

иметь практический опыт в:	- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
----------------------------	--

знать:	<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>
уметь:	<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>

*Личностные результаты*

<b>Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)</b>	<b>Код личностных результатов реализации программы воспитания</b>
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.	<b>ЛР 1</b>
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.	<b>ЛР 2</b>
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.	<b>ЛР 3</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 4</b>
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.	<b>ЛР 5</b>
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.	<b>ЛР 6</b>
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	<b>ЛР 7</b>
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.	<b>ЛР 8</b>
Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от	<b>ЛР 9</b>

алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	
Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.	<b>ЛР 10</b>
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.	<b>ЛР 11</b>
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.	<b>ЛР 12</b>
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности</b>	
Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела	<b>ЛР 13</b>
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации</b>	
Выполняющий профессиональные навыки гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации	<b>ЛР 14</b>

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов - 382

Из них на освоение МДК

- МДК01.01 - 170 часа,

- МДК01.02 – 44 часов

на практики:

- учебную 72 часа

- производственную 72 часа

## 2. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуля

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	В т.ч. 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., курсовая работа (работа), часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа), часов		
1	2	3		4	5	6	7	8	9	10
ПК 1.1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения	64		60	10	24	4	14	72	72
ПК 1.2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 ЛР 01-14	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.	106		96	42		10			
ПК 1.3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	44	38	38	38		6			
	Учебная практика, часов	<b>72</b>	72							
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	<b>72</b>	72							
	Экзамен по модулю и промежуточная аттестация	<b>36</b>								
	<b>Всего:</b>	<b>382</b>		<b>182</b>	<b>70</b>		<b>20</b>	<b>14</b>	<b>72</b>	<b>72</b>

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

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	
<b>Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения</b>		<b>64</b>	
<b>МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</b>		<b>34</b>	
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	<p><b>Содержание</b></p> <p>Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания</p> <p>Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.</p> <p>Требования к обслуживаемому персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.</p> <p>Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.</p>	<b>24</b>	ПК 1.1. ОК 01-05, ОК 07, ОК 09, ОК 10 ЛР 01-14
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	<p><b>Содержание</b></p> <p>Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей</p> <p>Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</p>	<b>8</b>	
<b>МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения</b>		<b>10</b>	
Тема 1.3. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке	<p><b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b></p> <p>Организация приёма, регистрации гостей.</p> <p>Введение лексики, закрепление в упражнениях</p> <p>Чтение и перевод текста “The Front Desk of the Hotel”. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.</p> <p>Размещение гостей (предоставление номеров).</p>	<b>10</b>	

	Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текста “HotelHousekeeping”. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов у стойки ресепшюниста. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены		
Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 1 Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы Составление перечня оборудования службы приема и размещения. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Составление эссе об организации службы приёма и размещения		2	
<b>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.</b>		<b>106</b>	ПК 1.2. ОК 01-05, ОК 07, ОК 09, ОК 10 ЛР 01-14
<b>МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</b>		<b>38</b>	
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	<b>Содержание</b>	28	
	Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.		
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.		
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.		
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.		
	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.		
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>10</b>	
	Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля FrontOffice. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений Особенности поселения гостей от группы Особенности поселения коллектива. Переселение гостя из номера Подселение к гостю в номер Комплексное задание по модулю FrontOffice.		
<b>МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения</b>		<b>12</b>	
Тема 2.2. Особенности	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>12</b>	

работы с гостями.	Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.		
<b>МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</b>		<b>36</b>	
Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения.	<b>Содержание</b>	<b>14</b>	
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя		
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>6</b>	
	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер) Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.		
Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	<b>Содержание</b>	<b>18</b>	
	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.		
	Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов.		
	Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.		
	Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.		
	Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.		
	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.		
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>6</b>	
	Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления.		

	Разделение счета гостя на фоллио, внесение корректировки в счет гостя Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.		
<b>МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения</b>		<b>12</b>	
Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>12</b>	
	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах		
Курсовая работа			
Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 2		<b>4</b>	
1. Заполнение и обработка заявок и бланков.			
2. Заполнение регистрационной карточки гостя.			
3. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами.			
4. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу.			
5. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей.			
6. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.			
7. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.			
8. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.			
9. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.			
10. Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой.			
11. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.			
12. Выполнение курсовой работы.			
<b>Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла</b>		<b>42</b>	ПК 1.3. ОК 01-05, ОК 07, ОК 09, ОК 10 ЛР 01-14
<b>МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</b>		<b>66</b>	
Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	<b>Содержание</b>	<b>18</b>	
	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.		
	Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.	<b>6</b>	
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>		
Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля, Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.			
Тема 3.2. Организация	<b>Содержание</b>	<b>4</b>	

ночного аудита	Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.		
	Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации		
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>4</b>	
	Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита. Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.		
<b>МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения</b>		<b>12</b>	
Тема 3.3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>12</b>	
	Технологический цикл гостиничного предприятия Изучение стандартов для обслуживания гостей		
Курсовая работа			
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 3 1. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. 2. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. 3. Составить алгоритм проведения ночного аудита. 4. Выполнение курсовой работы.		<b>4</b>	
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ</b> 1. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения 2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг 3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. 4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей 6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). 7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан. 8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. 9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). 10. Оформление и подготовка счетов гостей. 11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями		<b>72</b>	ПК 1.1-1.3 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09, ОК 10 ЛР 01-14

<p>Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p>		
<p><b>Производственная практика</b>  <b>Виды работ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</li> <li>2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</li> <li>3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</li> <li>4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</li> <li>5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</li> <li>6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</li> <li>7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</li> <li>8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</li> <li>9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</li> <li>10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</li> <li>11. Выполнение обязанностей ночного портье.</li> <li>12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.</li> <li>13. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> </ol>	<p>72</p>	<p>ПК 1.1-1.3          ОК 01-05,          ОК 07, ОК 09,          ОК 10          ЛР 01-14</p>
<p><b>Тематика курсовых работ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд.</li> <li>2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд.</li> <li>3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд.</li> <li>4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды.</li> <li>5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды.</li> <li>6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.</li> <li>7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона).</li> <li>8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).</li> <li>9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.</li> <li>10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).</li> <li>11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).</li> <li>12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).</li> <li>13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).</li> </ol>		<p>ПК 1.1-1.3          ОК 01-05,          ОК 07, ОК 09,          ОК 10          ЛР 01-14</p>

<p>14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).</p> <p>15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).</p> <p>16. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).</p>		
<p><b>Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе</b></p> <p>1. Выбор темы курсовой работы</p> <p>2. Основные требования к оформлению работы</p> <p>3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата.</p> <p>4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала.</p> <p>5. Основные требования к написанию практической части курсовой работы.</p> <p>6. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами.</p> <p>7. Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта.</p> <p>8. Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками</p> <p>9. Основные правила к написанию заключения</p> <p>10. Индивидуальные консультации.</p> <p>11. Защита курсовой работы.</p>	<p><b>24</b></p>	<p>ПК 1.1-1.3 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09, ОК 10 ЛР 01-14</p>
<p><b>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося над курсовой работой</b></p> <p>1. Планирование выполнения курсовой работы</p> <p>2. Определение актуальности выбранной темы, цели и задач курсовой работы</p> <p>3. Изучение литературных источников.</p> <p>4. Изучение и работа над материалами для написания теоретической части</p> <p>5. Изучение практических материалов</p> <p>6. Подготовка к защите курсовой работы</p>		<p>ПК 1.1-1.3 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09, ОК 10 ЛР 01-14</p>
<p><b>Всего</b></p>	<p><b>382</b></p>	

### **3. ПРИМЕРНЫЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

**Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения»** Рабочее место преподавателя, парты ученические, стулья ученические, доска маркерная, дидактические пособия, видеофильмы по различным темам.

Технические средства обучения: компьютеры с лицензионным программным обеспечением, интерактивная доска.

**Тренажер «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования»** Стойка регистрации (ресепшн): телефон, настенные часы, факс, копировальный аппарат, стеллаж для регистрационных карточек, стойка для хранения ключей, машинка для кредитных карт (имитация), компьютерный терминал с принтером, сейф.

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

##### **3.2.1 Печатные издания**

1. 1. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2019 – 304 с.

2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 7-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2019. – 240 с.

3. Косолапов, А.Б., Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва : КноРус, 2019. — 198 с.

4. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 190 с.

5. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с.

##### **3.2.3. Дополнительные источники**

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

#### **3.3. 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 направления 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.

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 настоящего 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	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса	Лабораторная работа Ролевая игра

	результатов	Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	75% правильных ответов	Тестирование
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результатов	Экзамен
	Экспертное наблюдение	Лабораторная работа
	Оценка процесса	Ролевая игра
	Оценка результатов	Ситуационная задача
	Оценка результатов	Практическая работа
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации,	Оценка процесса	Ролевая игра
	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача

необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра