*Рабочая программа профессионального модуля*

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

2021 г.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности **43.02.14 Гостиничное дело,** утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 г. № 1552, и примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, рег. № 43.02.14 – 170717.

**Организация - разработчик:** *ГАПОУ БТОТиС*

**Разработчик:** *Каверзина В.А., мастер п/о ГАПОУ БТОТиС*

 Рабочая программа одобрена ЦК профессионального блока ГАПОУ БТОТиС протокол № 9 от «21» апреля 2021г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **стр.** |
| ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | **4** |
| СТРУКТУРА и содержание УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | **5** |
| условия реализации РАБОЧЕЙ программы учебной дисциплины | **8** |
| Контроль и оценка результатов Освоения учебной дисциплины | **9** |

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью профессионального цикла 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 и общие компетенции.

**1.2.1 Перечень общих компетенций**

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование общих компетенций** |
| ОК 1.  | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно кразличным контекстам. |
| ОК 2  | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой длявыполнения задач профессиональной деятельности. |
| ОК 3  | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. |
| ОК 4  | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами,руководством, клиентами. |
| ОК 5  | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке сучетом особенностей социального и культурного контекста. |
| ОК 6  | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанноеповедение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. |
| ОК 7  | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективнодействовать в чрезвычайных ситуациях. |
| ОК 8  | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровьяв процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровняфизической подготовленности. |
| ОК 9  | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 10  | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранномязыке. |
| ОК 11  | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

**1.2.2 Перечень профессиональных компетенций**

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций** |
| ВД 1 | Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения |
| ПК1.1. | Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале |
| ПК1.2. | Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК1.3. | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества |

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

|  |  |
| --- | --- |
| иметь практичес-кийопыт 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; |
| уметь:  | - планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарнойответственности 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 иразмещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; |

**1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов – 368.
Из них на освоение МДК
- МДК01.01 – 173 часа,
- МДК01.02 – 51час
на практики:
- учебную 72 часа
- производственную 72 часа

Вариативная часть программы (80 часов) используется для формирования дополнительных компетенций, умений и знаний, необходимых для обеспечения конкурентоспособности выпускника в соответствии с запросами регионального рынка труда, возможностями продолжения образования и требованиями, предъявляемыми к участникам международных конкурсов WorldSkills Russia (WSR) и WorldSkills International (WSI) по компетенциям специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело и распределена следующим образом (*утверждено решением Педсовета ГАПОУ БТОТиС, протокол №5 от 12.04.2021г*. и заседанием круглого стола с участием работодателей и с учетом их мнения):

***МДК 01.01 Вариативная часть программы направлена на самостоятельную работу обучающихся- 16 часов.***

***Самостоятельная работа №1 (3 часа)***

*Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы – 2 часа;*

*Составление перечня оборудования службы приема и размещения – 1 час;*

***Самостоятельная работа №2 (1 час)***

*Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями – 1 час;*

***Самостоятельная работа №3 (5 часов)***

*Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу -1 час;*

*Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом -2 часа;*

*Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы -1 час;*

*Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк – 1 час;*

***Самостоятельная работа №4 (2 часа)***

*Заполнение и обработка заявок и бланков – 1 час;*

*Заполнение регистрационной карточки гостя. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу – 1 час;*

***Самостоятельная работа №5 (5 часов)***

*Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом – 1 час;*

*Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.**Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков – 1 час;*

*Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой – 1 час;*

***Самостоятельная работа №6 (2 часа)***

*Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла – 2 часа.*

***МДК 01.02 Вариативная часть программы направлена на самостоятельную работу обучающихся- 6 часов.***

***Самостоятельная работа №1 (2 часа)***

*Requirements to the Front Desk staff. (Требования к персоналу службы приема и размещения) – 1 час;*

*Business etiquette. (Деловой этикет) – 1 час;*

***Самостоятельная работа №2 (2 часа)***

*Services and facilities provided by the hotel. (Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей) – 2 часа;*

***Самостоятельная работа № 3 (2 часа)***

*«Front Desk documentation». (Документация на рецепции) – 2 часа*

***МДК 01.01 Вариативная часть программы направлена на изучение теоретического материала – 18 час и выполнение практических работ - 34 часа.***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тема 1.1. Организация итехнология работыслужбы приема иразмещения с гостями | **Содержание**  | **4** |
| 8 | Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей. | 2 |
| 12 | Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей | 2 |
| **Практические занятия** | **2** |
| 1 | Составление квалификационных требований для работников службы приема и размещения | 2 |
| Тема 1.2. Технологиявзаимодействиясотрудников службыприема и размещения сгостями. | **Содержание** | **4** |
| 3 | Работа с жалобами гостей | 2 |
| 4 | Правовое регулирование договорных отношений отеля с гостем | 2 |
| **Практические занятия** | **24** |
| 1 | Практическое занятие №1 «Организация работы службы приема и размещения гостей в сфере гостиничного сервиса» | 2 |
| 2 | Практическое занятие №2 «Контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по 2 9 организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены» | 2 |
| 3 | Практическое занятие №3 «Организация приема, регистрации гостей». | 2 |
| 4 | Практическое занятие №4 «Определение численности и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами». | 2 |
| 5 | Практическое занятие № 5 «Выстраивание системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения». | 2 |
| 6 | Практическое занятие № 6 «Осуществление расчетов с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме». | 2 |
| 7 | Практическое занятие № 7 «Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы» | 2 |
| 8 | Практическое занятие №8 «Составление схемы бронирования мест и номеров в гостинице» | 2 |
| 9 | Практическое занятие №9 «Организация работы по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения» | 2 |
| 10 | Практическое занятие №10 «Составление схемы размещения туриста» | 2 |
| 11 | Практическое занятие №11 «Анализ связи службы приема и размещения с другими службами гостиницы» | 2 |
| 12 | Практическое занятие №12 «Составление схем организации хранения ценных вещей гостей и предоставление услуг минибара клиенту» | 2 |
|  Тема 2.1.Технологический циклобслуживания гостей.Прием и размещениегостей. | **Содержание** | **8** |
| 3 | Продажа гостиничных пакетов | 2 |
| 4 | Предоставление услуг питания | 2 |
| 5 | Поощрительные программы и программы лояльности для гостей | 2 |
| 7 | Автоматизированные системы в службе приема и размещения | 2 |
| **Практические занятия** | **2** |
| 9 | Решение ситуационных задач | 2 |
| Тема. 2.2. Документацияслужбы приема иразмещения | **Содержание** | **2** |
| 3 | Методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале | 2 |
| **Практические занятия** | **2** |
| 4 | Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы | 2 |
| Тема. 2.3. Оформлениевыезда гостя и процедураего выписки. | Практические занятия | **2** |
| 4 | Организация работы по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения | 2 |
| Тема 3.2. Организация ночного аудита | Практические занятия | **2** |
| 3 | Организация процесса работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля | 2 |

 ***МДК 01.02 Вариативная часть программы направлена на изучение выполнение практических работ - 7 часов.***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тема 1.3.Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке | Практические занятия | **2** |
| 9 | *Telephone communication etiquette. (Этикет при общении по телефону).* | *1* |
| 10 | *Standards of communication with guests.**(Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей)* | *1* |
| Тема 2.1.Особенностиработы с гостями. | Практические занятия | **2** |
| 8 | *Переселение гостя из номера. Составление диалогов по теме.* | *1* |
| 9 | *Подселение к гостю в номер.*  | *1* |
| Тема3.1.Стандарты обслуживания гостей в процессетехнологическогоцикла на английском языке | Практические занятия | ***3*** |
| 3 | *Составление текстов, заполнение бланков при выписке гостей из гостиницы* | *3* |

2. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуля

2.1. Структура профессионального модуля

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Коды профессиональных компетенций** | **Наименования разделов профессионального модуля** | **Всего часов***(макс. учебная нагрузка и практики)* | **Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)** | **Практика**  |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося** | **Самостоятельная работа обучающегося** | **учебная,**часов | **производственная (по профилю специальности),**часов*(если предусмотрена рассредоточенная практика)* |
| **Всего,**часов | **в т.ч. лабораторные работы и практические занятия,**часов | **в т.ч., курсовая работа (проект),**часов | **Всего,**часов | **в т.ч., курсовая работа (проект),**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 службыприема и размещения | **71** | **71** | 35 |  | 6 | - |  | **-** |
| ПК 1. 2.ОК1-ОК5, ОК7,ОК9, ОК10 | Раздел 2. Технологиявзаимодействия сотрудников сгостями при приеме, регистрации,размещении и выписки. | **106** | **106** | 48 | 12 | 12 |  |  |  |
| ПК 1. 3.ОК1-ОК5, ОК7,ОК9, ОК10 | Раздел 3. Стандартыобслуживания гостей в процессетехнологического цикла | **47** | **47** | 23 | 12 | 3 |  |  |  |
|  | Учебная практика | **72** |  |  |  |  |  | 72 |  |
|  | **Производственная практика (по профилю специальности)**, часов *(если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)* | **72** |  | ***72*** |
|  | **Всего:** | **368** | **224** | 106 | 24 | 21 | **-** | **72** | **72** |

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)** | **Объем часов** | **Осваиваемые****компетенции** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения  | 58 |  |
| МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения | 58 |  |
| Тема 1.1. Организация итехнология работыслужбы приема иразмещения с гостями | **Содержание**  | **16** | ПК 1. 1.ОК1-ОК5, ОК7,ОК9, ОК10 |
| 1 | Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. | 1 |
| 2 | Характеристики основных гостиничных служб | 2 |
| 3. | Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания. | 1 |
| 4. | Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.  | 1 |
| 5 | Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. | 2 |
| 6 | Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. | 1 |
| 7 | Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. | 1 |
| 8 | *Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей.* | *2* |
| 9 | Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.  | 1 |
| 10 | Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.  | 1 |
| 11 | Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров. | 1 |
| 12 | *Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей* | *2* |
| **Практические занятия** | **2** |
| 1 | *Составление квалификационных требований для работников службы приема и размещения* | *2* |
| **Самостоятельная работа № 1** | **3** |
| 1 | *Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы* | *2* |
| 2 | *Составление перечня оборудования службы приема и размещения.* | *1* |
| Тема 1.2. Технологиявзаимодействиясотрудников службыприема и размещения сгостями. | **Содержание** | **11** | ПК 1. 1.ОК1-ОК5, ОК7,ОК9, ОК10 |
| 1 | Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей | 3 |
| 2 | Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. | 4 |
| 3 | *Работа с жалобами гостей* | *2* |
| 4 | *Правовое регулирование договорных отношений отеля с гостем* | *2* |
| **Практические занятия** | **24** |
| 1 | *Практическое занятие №1 «Организация работы службы приема и размещения гостей в сфере гостиничного сервиса»* | *2* |
| 2 | *Практическое занятие №2 «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»* | *2* |
| 3 | *Практическое занятие №3 «Организация приема, регистрации гостей».* | *2* |
| 4 | *Практическое занятие №4 «Определение численности и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами».* | *2* |
| 5 | *Практическое занятие № 5 «Выстраивание системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения».* | *2* |
| 6 | *Практическое занятие № 6 «Осуществление расчетов с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме».* | *2* |
| 7 | *Практическое занятие № 7 «Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы»* | *2* |
| 8 | *Практическое занятие №8 «Составление схемы бронирования мест и номеров в гостинице»* | *2* |
| 9 | *Практическое занятие №9 «Организация работы по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения»* | *2* |
| 10 | *Практическое занятие №10 «Составление схемы размещения туриста»* | *2* |
| 11 | *Практическое занятие №11 «Анализ связи службы приема и размещения с другими службами гостиницы»* | *2* |
| 12 | *Практическое занятие №12 «Составление схем организации хранения ценных вещей гостей и предоставление услуг минибара клиенту»* | *2* |
| Самостоятельная работа № 2 | **1** |
| 1 | *Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.* | *1* |
| Контрольная работа № 1«Организация и технология работы службы приема и размещения» | 1 |
| Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки | **82** |  |
| МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения | **70** |
| Тема 2.1.Технологический циклобслуживания гостей.Прием и размещениегостей. | **Содержание** | **15** | ПК 1. 2.ОК1-ОК5, ОК7,ОК9, ОК10 |
| 1 | Проблемы службы приема и размещения**.** Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ.Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. | 2 |
| 2 | Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей | 2 |
| 3 | *Продажа гостиничных пакетов* | *2* |
| 4 | *Предоставление услуг питания* | *2* |
| 5 | *Поощрительные программы и программы лояльности для гостей* | *2* |
| 6 | Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные,полуавтоматизированные и автоматизированные. | 1 |
| 7 | *Автоматизированные системы в службе приема и размещения* | *2* |
| 8 | Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей. | 1 |
| 9 | Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей | 1 |
| **Практические занятия** | **12** |
| 1 | Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля FrontOffice. | 1 |
| 2 | Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя | 1 |
| 3 | Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя | 1 |
| 4 | Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя | 1 |
| 5 | Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений | 2 |
| 6 | Особенности поселения гостей от группыОсобенности поселения коллектива. | 1 |
| 7 | Переселение гостя из номераПодселение к гостю в номер | 1 |
| 8 | Комплексное задание по модулю FrontOffice | 2 |
| *9* | *Решение задач* | *2* |
| Самостоятельная работа № 3 | **5** |
| 1 | *Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу* | *1* |
| 2 | *Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом* | *2* |
| 3 | *Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.* | *1* |
| 4 | *Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.* | *1* |
| Контрольная работа № 2 «Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки» | 1 |
| Тема. 2.2. Документацияслужбы приема иразмещения | **Содержание** | **8** | ПК 1. 2.ОК1-ОК5, ОК7,ОК9, ОК10 |
| 1 | Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. | 3 |
| 2 | Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя. *(Виды отчетной документации)* | 3 |
| 3 | *Методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале* | *2* |
| **Практические занятия** | **8** |
| 1 | Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем | 2 |
| 2 | Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер) | 2 |
| 3 | Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы | 2 |
| 4 | *Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы* | *2* |
| Самостоятельная работа № 4 | **2** |
| 1 | *Заполнение и обработка заявок и бланков.* | *1* |
| 2 | *Заполнение регистрационной карточки гостя. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу.* | *1* |
| Тема. 2.3. Оформлениевыезда гостя и процедураего выписки. | Содержание | **7**  | ПК 1. 2.ОК1-ОК5, ОК7,ОК9, ОК10 |
| 1 | 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 | 2 |
| 2 | 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 | 2 |
| 3 | Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами | 1 |
| 4 | Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю. | 1 |
| 5 | Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения. | 1 |
| Практические занятия | **8** |
| 1 | Профессиональная автоматизированная программа.  | 1 |
| 2 | Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления. | 2 |
| 3 | Разделение счета гостя на фолио, внесение корректировки в счет гостя | 1 |
| 4 | *Организация работы по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения* | *2* |
| 5 | Работа со счетами гостей. | 1 |
| 6 | Оплата услуг. Выписка гостя. | 1 |
| Самостоятельная работа № 5 | **3** |
| 1 | *Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.* | *1* |
| 2 | *Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.**Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.* | *1* |
| 3 | *Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой.* | *1* |
| Контрольная работа № 3 «Оформление выезда гостя и процедура его выписки» | **1** |
| **Курсовая работа** | **12** |  |
| Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла | **33** |
| МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения | **21** |
| Тема 3.1. Взаимодействиеслужбы приема иразмещения с другимислужбами гостиницы | Содержание | **4** | ПК 1. 3.ОК1-ОК5, ОК7,ОК9, ОК10 |
| 1 | Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.  | 2 |
| 2 | Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы. | 2 |
| Практические занятия | **8** |
| 1 | Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля | 3 |
| 2 | Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля | 3 |
| 3 | *Организация процесса работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля* | *2* |
| Тема 3.2. Организация ночного аудита | Содержание | **4** | ПК 1. 3.ОК1-ОК5, ОК7,ОК9, ОК10 |
| 1 | Служба ночного аудита: назначение и основные функции. | 1 |
| 2 |  Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы. | 1 |
| 3 | Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации | 2 |
| Практические занятия | **4** |
| 1 | Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита. | 2 |
| 2 | Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д. | 2 |
| Самостоятельная работа № 6 | **1** |
| 1 | *Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла* | *1* |
| **Курсовая работа** | **12** |  |
| **Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения**  | **13** |  |
| **МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения** | **13** |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тема 1.1.Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке | **Содержание учебного материала** | **1** |  |
| 1 | Роль и место знаний по дисциплине Английский язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения. |  1 | ПК 1. 1.ОК1-ОК5, ОК7,ОК9, ОК10. |
| Практические занятия | **9** |
|  1 | Организация приёма, регистрации гостей. Введение лексики, закрепление в упражнениях. | 1 |
| 2 | Чтение и перевод текста “The Front Desk of the Hotel”. Вопросы и ответы по содержанию текста. | 1 |
| 3 | Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. | 1 |
| 4 | Размещение гостей (предоставление номеров). Введение и закрепление лексики. | 1 |
| 5 | 1. Чтение и перевод текста“Hotel Housekeeping”.Выполнение упражнений для закрепления лексики.
 | 1 |
| 6 | 1. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов у стойки ресепшн. Практика устной речи.
 | 1 |
| 7 | 1. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.
 | 1 |
| 8 | 1. *Telephone communication etiquette. (Этикет при общении по телефону).*
 | *1* |
| 9 | *Standards of communication with guests.*1. *(Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей)*
 | *1* |
| ***Самостоятельная работа № 1*** | ***2*** |
| 1 | *Requirements to the Front Desk staff. (Требования к персоналу службы приема и размещения).* | *1* |
| 2 | *Business etiquette.(Деловой этикет).* | *1* |
| **Контрольная работа №1** | **1** |
| **Раздел2.Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписке.** | **24** |  |
| Тема 2.1. Особенностиработы с гостями. | Практические занятия |  **9** | ПК 1. 2.ОК1-ОК5, ОК7,ОК9, ОК10 |
| 1 | Категории гостей. | 1  |
| 2 | Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.  | 1 |
| 3 | Демонстрация и назначение номера. | 1 |
| 4 | Поселение в номер. | 1 |
| 5 | Особенности обслуживанияVIP-гостей. | 1 |
| 6 | Особенности работы с постоянными иVIP гостями. Комплименты VIP гостям. | 1 |
| 7 | Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты | 1 |
| 8 | *Переселение гостя из номера. Составление диалогов по теме.* | *1* |
| 9 | *Подселение к гостю в номер.*  | *1* |
| **Контрольная работа №2**  | **1** |
| Тема. 2.2.Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выпискена английском языке | Практические занятия | **11** | ПК 1. 2.ОК1-ОК5,ОК7,ОК9, ОК10 |
| 1 | Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.Checking-in of the guests.(Регистрация гостей), Checking-out of the guests.(Выписка гостей). | 5 |
| 2 | Распознаваниеирешениесложныхипроблемныхситуацийвразличныхконтекстах.Dealing with complaints.(Решение конфликтных ситуаций). | 6 |
| ***Самостоятельная работа № 2*** | ***2*** |
| 1 | *Services and facilities provided by the hotel.**(Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей).* | *2* |
| **Контрольная работа № 3** | **1** |
| **Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла** | **14** |  |
| Тема3.1.Стандарты обслуживания гостей в процессеТехнологического цикла на английском языке | Практические занятия |  **11** | ПК 1. 3.ОК1-ОК5, ОК7,ОК9, ОК10 |
| 1 | Технологический цикл гостиничного предприятия. | 4 |
| 2 | Изучение стандартов для обслуживания гостей | 4 |
| 3 | *Составление текстов, заполнение бланков при выписке гостей из гостиницы.* | *3* |
| ***Самостоятельная работа № 3*** |  ***2*** |
| *1* | *«FrontDeskdocumentation». (Документация на рецепции).* | *2* |
| **Контрольная работа № 4** | **1** |
| **Итого:** |  | **51** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Курсовая работа**Выбор темы курсовой работыОсновные требования к оформлению работыОсновные правила представления введения и понятийного аппарата.Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала.Основные требования к написанию практической части курсовой работы.Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами.Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта.Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и Интернет-источникамиОсновные правила к написанию заключенияИндивидуальные консультации.Защита курсовой работы. | **24**  |  |
| Учебная практика | **72** |  |
| Виды работ1. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг3. 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, сиспользованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемовсаморегуляции поведения в процессе межличностного общения.5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей6. 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 гостямиОтработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих,выписавшихся, отъезжающих). |  |  |
| Производственная практика | **72** |  |
| Виды работ1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ длярасчета и выписки гостей9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.11. Выполнение обязанностей ночного портье.12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита13. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. |  |  |
| Всего | **368** |  |
| Промежуточная аттестация в виде экзамена по ПМ 01 |  |  |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы имеет наличие учебного кабинета - 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 обучения3.2.1 Печатные издания

1. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред.проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 304с.
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2015
3. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.:КНОРУС, 2016 – 200с..
4. Английский язык для индустрии гостеприимства. 2015г. Москва ИНФА-МК.В. Ишимцева
5. Hotels&Catering. “ExpressPublishing”, VirginiaEvans 2015 г.
6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л.Тимохина. — М.:Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1
7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.:Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio>online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1
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/>

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 из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы – профильных организациях (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и профессиональных стандартах.

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код и наименованиепрофессиональных и общихкомпетенций, формируемых в рамках модуля | Критерии оценки | Методы оценки |
| ПК 1. 1. Планировать потребностислужбы приема и размещения вматериальных ресурсах и персонале | 75% правильных ответовОценка процессаОценка результатов | ТестированиеСобеседованиеЭкзамен |
| Экспертное наблюдениеОценка процессаОценка результатов | Лабораторная работаРолевая играСитуационная задачаПрактическая работа |
| Экспертное наблюдение  | Практическая работаВиды 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  | Тестирование |
| Оценка результата  | Ситуационная задача |
| Оценка процесса  | Ролевая игра |
| ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное иличностное развитие | Оценка результата  | Тестирование |
| Оценка результата  | Ситуационная задача |
| Оценка процесса  | Ролевая игра |
| ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать сколлегами, руководством, клиентами. | Оценка результата  | Тестирование |
| Оценка результата  | Ситуационная задача |
| Оценка процесса  | Ролевая игра |
| ОК 5. Осуществлять устную иписьменную коммуникацию нагосударственном языке с учетомособенностей социального икультурного контекста. | Оценка результата  | Тестирование |
| Оценка результата  | Ситуационная задача |
| Оценка процесса  | Ролевая игра |
| ОК 7. Содействовать сохранениюокружающей среды,ресурсосбережению, эффективнодействовать в чрезвычайных ситуациях | Оценка результата  | Собеседование |
| Оценка результата  | Ситуационная задача |
| Оценка процесса  | Ролевая игра |
| ОК 9. Использовать информационныетехнологии в профессиональнойдеятельности. | Оценка результата  | Тестирование |
| Оценка результата  | Ситуационная задача |
| Оценка процесса  | Ролевая игра |
| ОК 10. Пользоватьсяпрофессиональной документацией на государственном и иностранном языке | Оценка результата  | Тестирование |
| Оценка результата  | Ситуационная задача |
| Оценка процесса  | Ролевая игра |
| ПК 1.2. Организовывать деятельностьсотрудников службы приема иразмещения в соответствии стекущими планами и стандартамигостиницы | 75% правильных ответовОценка процессаОценка результатов | ТестированиеСобеседованиеЭкзамен |
| Экспертное наблюдениеОценка процесса Оценкарезультатов | Лабораторная работаРолевая играСитуационная задачаПрактическая работа |
| Экспертное наблюдение  | Практическая работаВиды работ на практике |
| ОК 1. Выбирать способы решения задачпрофессиональной деятельности,применительно к различнымконтекстам | Оценка результата  | Тестирование |
| Оценка результата  | Ситуационная задача |
| Оценка процесса  | Ролевая игра |
| ОК 2. Осуществлять поиск, анализ иинтерпретацию информации,необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Оценка результата  | Собеседование |
| Оценка результата  | Ситуационная задача |
| Оценка процесса  | Ролевая игра |
| ОК 3. Планировать и реализовыватьсобственное профессиональное иличностное развитие | Оценка результата  | Собеседование |
| Оценка результата  | Ситуационная задача |
| Оценка процесса  | Ролевая игра |
| ОК 4.Работать в коллективе и команде,эффективно взаимодействовать сколлегами, руководством, клиентами. | Оценка результата  | Собеседование |
| Оценка результата  | Ситуационная задача |
| Оценка процесса  | Ролевая игра |
| ОК 5. Осуществлять устную иписьменную коммуникацию нагосударственном языке с учетомособенностей социального икультурного контекста. | Оценка результата  | Тестирование |
| Оценка результата  | Ситуационная задача |
| Оценка процесса  | Ролевая игра |
| ОК 7. Содействовать сохранениюокружающей среды,ресурсосбережению, эффективнодействовать в чрезвычайных ситуациях | Оценка результата  | Собеседование |
| Оценка результата  | Ситуационная задача |
| Оценка процесса  | Ролевая игра |
| ОК 9 Использовать информационныетехнологии в профессиональнойдеятельности. | Оценка результата  | Тестирование |
| Оценка процесса  | Ситуационная задача |
| Оценка процесса  | Ролевая игра |
| ОК 10. Пользоватьсяпрофессиональной документацией на государственном и иностранном языке | Оценка результата  | Тестирование |
| Оценка результата  | Ситуационная задача |
| Оценка процесса  | Ролевая игра |
| ПК 1.3. Контролировать текущуюдеятельность сотрудников службыприема и размещения для поддержаниятребуемого уровня качества | 75% правильных ответовОценка процессаОценка результатов | ТестированиеСобеседованиеЭкзамен |
| Экспертное наблюдениеОценка процесса Оценкарезультатов | Лабораторная работаРолевая играСитуационная задачаПрактическая работа |
| Экспертное наблюдение  | Практическая работаВиды 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 иличностное 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 иписьменную коммуникацию нагосударственном языке с учетомособенностей социального икультурного контекста. | Оценка результата  | Тестирование |
| Оценка результата  | Ситуационная задача |
| Оценка процесса  | Ролевая игра |
| ОК 7. Содействовать сохранениюокружающей среды,ресурсосбережению, эффективнодействовать в чрезвычайных ситуациях | Оценка результата  | Собеседование |
| Оценка результата  | Ситуационная задача |
| Оценка процесса  | Ролевая игра |
| ОК 9. Использовать информационныетехнологии в профессиональнойдеятельности. | Оценка результата  | Тестирование |
| Оценка результата  | Ситуационная задача |
| Оценка процесса  | Ролевая игра |
| ОК 10. Пользоватьсяпрофессиональной документацией на государственном и иностранном языке | Оценка результата  | Тестирование |
| Оценка результата  | Ситуационная задача |
| Оценка процесса  | Ролевая игра |