

Министерство образования и науки Самарской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Самарской области
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

СОГЛАСОВАНО

с организацией

ООО «Отель-Эксперт»
(наименование)

Акт согласования
от 29.08.2018

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора ГБПОУ СГКСТД
№173 от 29.08.2018.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**Организация и контроль текущей деятельности работников службы
приема и размещения**

специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Самара 2018 г.

ОДОБРЕНА
Предметной (цикловой)
комиссией
Протокол № 1 от 29.08.2018 г.
Председатель ПЦК Бачерикова И.Г.
(Ф.И.О.)

Автор: Танич Ю.С.
(Ф.И.О.)

Дата актуализации	Результаты актуализации	Одобрено
		Протокол ПЦК № ____ от « ____ » ____ 20__ г

Рабочая программа профессионального модуля Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 09.12.2016 г., № 1552; примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, регистрационный номер 43.02.14-170717.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	5
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	7
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	17
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ОСНОВНОГО ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ).....	20
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	23

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля – является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида деятельности - организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения, и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

С целью овладения указанным основным видом деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен

иметь практический опыт:

- разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения,
- планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности исполнителей по приему и размещению гостей;

уметь:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы,
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы,
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения,
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения,
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;

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.

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля

Объем образовательной нагрузки – 510 часа, в том числе:

- объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем – 242 часа;
- самостоятельная работа обучающегося - 18 часов;
- консультации – 22 часов;
- промежуточная аттестация – 12 часов;
- учебная практика – 72 часа;
- производственная практика – 144 часа.

В том числе **часов вариативной части учебных циклов ПССЗ** - всего - 116 часов, в том числе:

- объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем - 116 часов;

1.4. Требования к результатам освоения ПМ при реализации часов вариативной части учебных циклов ПССЗ

В ходе освоения профессионального модуля обучающийся должен **иметь практический опыт:**

- разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения,
- планирования, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей;

уметь:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы,
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы,
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения,
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения,
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;

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.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися основным видом деятельности организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

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 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения 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 с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 7.	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 поддержание необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Изменение № _____ « _____ » _____ 20__ г.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Объем образовательной нагрузки	Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа обучающегося		Практика		
			Всего учебных занятий, часов	в т.ч. лабораторные и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)	
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	108	102	28	40	6	-			
ПК 1.2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки	108	100	62		8				
ПК 1.3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	44	40	16		4				
	Учебная практика, часов	72						72		
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	144								144
	Консультации	22								
	Промежуточная аттестация	12								
	Объем образовательной нагрузки	510	242	106	40	18		72	144	

Изменение № _____ « _____ » _____ 20__ г.

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов
1	2	3
Раздел ПМ 1. Организация и технология работы службы приема и размещения		
МДК. 01.01 Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения		
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	Содержание учебного материала	
	1.	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
	2.	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.
	3.	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.
4.	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	18
Самостоятельная работа № 1		
1	Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы	
2	Составление перечня оборудования службы приема и размещения.	
3	Составление эссе об организации службы приёма и размещения	4
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями	Содержание учебного материала	
	1	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.
2	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	

МДК 01.02 Иностраный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения		
Тема 1.3. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке	Содержание учебного материала	
	Практическое занятие № 1 Организация приёма, регистрации гостей. Введение лексики, закрепление в упражнениях.	8
	Практическое занятие № 2 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.	10
	Практическое занятие № 3 Размещение гостей (предоставление номеров). Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текста «Hotel Housekeeping». Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов у стойки ресепциониста. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены	10
	Самостоятельная работа № 2	
1	Составление алгоритма работы с гостем по телефону.	2
2	Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	
Раздел ПМ 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки		
МДК. 01.01 Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения		
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей	Содержание учебного материала	
	1.	Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.
	2.	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
	3.	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.
	4.	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.
	5.	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.
	Практическое занятие № 4 Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя.	2

	Практическое занятие № 5 Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	2
	Практическое занятие № 6 Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя.	2
	Практическое занятие № 7 Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	2
	Практическое занятие № 8 Переселение гостя из номера. Оформление документации.	2
	Практическое занятие № 9 Подселение к гостю в номер. Оформление документации.	2
	Самостоятельная работа № 3	4
	1 Составление текстов на русском языке для общения по телефону с клиентами.	
	2 Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно-визовую службу.	
	3 Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей.	
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения		
Тема 2.2. Особенности работы с гостями	Содержание учебного материала	8
	Практическое занятие № 10 Категории гостей. Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера.	
	Практическое занятие № 11 Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям.	6
	Практическое занятие № 12 Поселение в номер. Правила регистрации иностранных гостей.	6
	Практическое занятие № 13 Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	4
	Самостоятельная работа № 4	2
	1 Заполнение и обработка заявок и бланков регистрации гостей.	
	2 Заполнение регистрационной карточки гостя	

МДК. 01.01 Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения			
Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения	Содержание учебного материала		12
	1	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	
	2	Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя.	
	Практическое занятие № 14 Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем.		4
Практическое занятие № 15 Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер).		2	
Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки	Содержание учебного материала		14
	1	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписки». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.	
	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.	
	3	Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.	
	4	Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.	
	5	Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.	
	6	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	
	Практическое занятие № 16 Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления.		4
Практическое занятие № 17 Разделение счета гостя на фолио, внесение корректировки в счет гостя.		2	

Изменение № _____ « _____ » _____ 20__ г.

	Практическое занятие № 18 Оплата услуг. Выписка гостя.	4
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения		
Тема 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	Содержание учебного материала	4
	Практическое занятие № 19 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	
	Практическое занятие № 20 Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах	6
	Самостоятельная работа № 5	2
	1 Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.	
	2 Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.	
	3 Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.	
	4 Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.	
5 Оформление счет-извещения при оплате кредитной картой.		
6 Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.		
Раздел ПМ 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла		
МДК. 01.01 Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения		
Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	Содержание учебного материала	12
	1 Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	
	2 Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.	
	Практическое занятие № 21 Составление графика загрузки отеля.	2
	Практическое занятие № 22 Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.	2
	Самостоятельная работа № 6	2
	1 Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.	
	2 Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.	
Тема 3.2. Организация ночного аудита	Содержание учебного материала	12
	1 Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.	
	2 Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и	

Изменение № _____ « _____ » _____ 20__ г.

	первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации	
	Самостоятельная работа № 7	2
	1 Составление алгоритма проведения ночного аудита.	
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения		
Тема 3.3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке	Содержание учебного материала	6
	Практическое занятие № 23 Технологический цикл гостиничного предприятия.	
	Практическое занятие № 24 Изучение стандартов для обслуживания гостей	6
Учебная практика Виды работ: 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 12. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).		72
Консультации		18
Промежуточная аттестация в форме экзамена		6
Производственная практика Виды работ:		144

Изменение № _____ « ____ » _____ 20__ г.

<ol style="list-style-type: none">1. 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 приезду, 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 для расчета 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 аудита.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>Тематика курсовых работ:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд.2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд.3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд.4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды.5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды.6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона).8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).	

Изменение № _____ «_____» _____ 20__ г.

16. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).	
Курсовая работа	40
Консультации	4
Промежуточная аттестация в форме экзамена	6
Объем образовательной нагрузки	510

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета – стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования.

Оборудование учебного кабинета:

1. Стойка ресепшн.
2. Посадочные места по количеству обучающихся.
3. Рабочее место преподавателя.
4. Экран, проектор, магнитная доска.
5. Дидактические пособия.
6. Программное обеспечение.
7. Видеофильмы по различным темам.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

1. Стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя: телефон; настенные часы; факс; копировальный аппарат; стеллаж для регистрационных карточек.
2. Стойка для хранения ключей.
3. Машинка для кредитных карт (имитация).
4. Компьютерный терминал с принтером.
5. Стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов.
6. Стеллаж для ваучеров.
7. Сейф.
8. Место хранения наличности.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

1. Видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель).
2. Компьютеры по количеству посадочных мест.
3. Профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

4.2. 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.

4.3. Информационное обеспечение ¹ **Основные источники:**

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 – 304 с.
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-М
К.В Ишимцева
5. Hotels & Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 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.

¹ Источники в соответствии с примерной программой

<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>

Дополнительные источники:

1. Воробьева С.А. Деловой английский для гостиничного бизнеса: учебное пособие для СПО / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. – 5-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 339 с.
2. Тимохина, Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 331 с.

Периодические издания:

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

Интернет-ресурсы

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ОСНОВНОГО ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

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 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 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	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

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Конвертация образовательных результатов

ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

<p>ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения. 	<p>Виды работ на практике:</p> <ul style="list-style-type: none"> – отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения – составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги – отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями – отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице – выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; – проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; – выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; – организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения. 	<p>Тематика лабораторных работ /практических занятий:</p> <ul style="list-style-type: none"> – профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем; – профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер); – поставление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.
	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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. 	<p>Перечень тем, включенных в МДК:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организация и технология работы службы приема и размещения с гостями; – технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями; – организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке.

<p>ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения. 	<p>Виды работ на практике:</p> <ul style="list-style-type: none"> – выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг; – 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; – применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей; – проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей); – отработка навыков регистрации иностранных граждан; – отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями; – отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей; – отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями; – отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; – проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; – выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; – организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения. 	<p>Тематика лабораторных работ /практических занятий:</p> <ul style="list-style-type: none"> – поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя; – поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя; – переселение гостя из номера. Оформление документации; – подселение к гостю в номер. Оформление документации; – работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления; – разделение счета гостя на фолио, внесение корректировки в счет гостя; – оплата услуг. Выписка гостя.

	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none">– 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.	<p>Перечень тем, включенных в МДК:</p> <ul style="list-style-type: none">– технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей;– оформление выезда гостя и процедура его выписки.
--	---	---

<p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – планирования, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей. 	<p>Виды работ на практике:</p> <ul style="list-style-type: none"> – отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; – контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); – выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; – контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены. 	<p>Тематика лабораторных работ /практических занятий</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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; – составление графика загрузки отеля.
	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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. 	<p>Перечень тем, включенных в МДК:</p> <ul style="list-style-type: none"> – технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей; – оформление выезда гостя и процедура его выписки; – взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.