

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Загвоздина Любовь Генриховна  
Должность: Директор  
Дата подписания: 01.03.2023 16:06:50  
Уникальный программный ключ:  
8ea9eca0be4f6fdd53da06ef676b3f826e1460eb

Министерство образования и науки Челябинской области  
Автономная некоммерческая организация профессионального образования  
«Челябинский колледж Комитент»  
(АНОПО «Челябинский колледж Комитент»)

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

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника: Специалист по гостеприимству  
на базе среднего общего образования

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля .....	3
2. Структура и содержание профессионального модуля .....	5
3. Условия реализации программы профессионального модуля .....	16
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля .....	20

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

### 1.1. Место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Профессиональный модуль является обязательной частью профессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности: организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения и соответствующие ему общие компетенции, и профессиональные компетенции:

*Общие компетенции ОК:*

КОД	Содержание формируемых 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

*Профессиональные компетенции ПК:*

ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

*Личностные результаты реализации программы воспитания*

Демонстрирующий умение эффективно взаимодействовать в команде, вести диалог, в том числе с использованием средств коммуникации	ЛР 16
Демонстрирующий навыки анализа и интерпретации информации из различных источников с учетом нормативно-правовых норм	ЛР 17

Демонстрирующий готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.	<b>ЛР 18</b>
Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)	<b>ЛР 19</b>
Информировать и выполнять запросы гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен	<b>ЛР 22</b>
Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	<b>ЛР 23</b>
Координировать деятельность работников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	<b>ЛР 24</b>
Активно применять полученные знания на практике	<b>ЛР 25</b>
Проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается.	<b>ЛР 28</b>

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

<p><i>Иметь практический опыт в:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;</li> <li>- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.</li> </ul>
<p><i>Уметь:</i></p> <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 работников 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>
<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нормативные правовые акты 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>

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, час.								
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем							Самостоятельная работа, час.	Экзамен по профессиональному модулю, час.
			Обучение по МДК			Практическая подготовка			Консультации, час.		
			Всего час.	В том числе		Лаб. раб./практические занятия	Учебная час.	Производственная час.			
Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ОК 01. – ОК 11. ПК 1.1. - 1.3.	МДК.01.01 Организация и контроль деятельности работников службы приема и размещения	<b>194</b>	186	96	24	96	-	-		8	
ОК 01. – ОК 11. ПК 1.1. - 1.3.	МДК.01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения	<b>146</b>	138	72	-	72		-		8	
ОК 01. – ОК 11. ПК 1.1. - 1.3.	УП.01 Учебная практика, часов	<b>72</b>					72	-	-	-	-
	ПП.01 Производственная практика, часов	<b>108</b>						108	-	-	-
	ПМ.01.ЭК Экзамен по профессиональному модулю	<b>6</b>	-	-	-	-		-	-	-	6
	<b>Всего:</b>	<b>490</b>	<b>324</b>	<b>168</b>	<b>24</b>	<b>168</b>	<b>72</b>	<b>108</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>6</b>

**2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения**

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 в часах	В том числе в форме практической подготовки
1	2	3	4
<b>МДК.01.01 Организация и контроль деятельности работников службы приема и размещения</b>			
<b>1 семестр</b>			
Тема 1. Организация работы службы приема и размещения	<b>Содержание</b>	<b>18</b>	
	1. Понятие организации гостиничного предприятия. Европейская и американская система организации гостиничного бизнеса. Классификация и сертификация гостиничных предприятий и других средств размещения		
	2. Взаимодействие гостиничного предприятия с контрагентами: турфирмами, компаниями		
	3. Место и роль службы приема и размещения в гостиничном предприятии.		
	4. Зоны гостиничного предприятия. Frontoffice – сердце отеля.		
	5. Техническое оснащение службы приема и размещения. Эргономия рабочего места		
	6. Гостиничный продукт и его особенности		
	<b>В том числе практические занятия</b>	<b>18</b>	<b>18</b>
	1. Практическое занятие №1 Решение задач на определение категории гостиничного продукта		
	2. Практическое занятие №2 Анализ организационной структуры гостиничного предприятия		
	3. Практическое занятие №3 Определение зон гостиничного предприятия (бекофис, фронтфис)		
4. Практическое занятие №4 Сравнительный анализ гостиничных предприятий разной категории звездности г.Челябинска			
5. Практическое занятие №5 Сравнительный анализ классификации гостиничных предприятий в России и за рубежом			

	6.	Практическое занятие №6 Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах. Определение численности работников, занятых в службе приема и размещения в соответствии с установленными нормативами. Планирование деятельности службы приема и размещения		
	7.	Практическое занятие №7 Составление договора о сотрудничестве		
	8.	Практическое занятие №8 Устройство АСУ в гостиничном предприятии		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		4	
	Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленных преподавателем), выполнение домашних заданий по темам: 1.Самостоятельное изучение нормативной документации, регламентирующей гостиничную деятельность в РФ 2. Самостоятельная работа по составлению глоссария			
Тема 2. Кадровые ресурсы службы приема и размещения	<b>Содержание</b>		<b>18</b>	
	1.	Должностные единицы службы приема и размещения. Требования, предъявляемые к сотрудникам службы приема и размещения		
	2.	Подбор и подготовка профессиональных кадров. Система образования: школы индустрии гостеприимства.		
	3.	Собеседование с работодателем. Этапы собеседования.		
	4.	Взаимодействие работников СПиР с другими подразделениями гостиничного предприятия.		
	5.	Управление персоналом службы приема и размещения (разбор конкретных ситуаций). Мотивация работников. Установление благоприятного психологического климата.		
	6.	Организация плана дежурства работников СПиР		
	<b>В том числе практические занятия</b>		<b>18</b>	<b>18</b>
	1	Практическое занятие №9 Составление графика дежурства службы приема и размещения (16-часовое, 24-часовое)		
	2	Практическое занятие №10 Ролевая игра «Передачи смены»		
3	Практическое занятие №11 Ролевая игра «Адаптации новых работников в гостиничном предприятии»			
4	Практическое занятие №12 Разработка профессиональных стандартов гостиничного предприятия			

	5.	Практическое занятие №13 Проведение ночного аудита в АСУ		
	6.	Практическое занятие №14 Анализ современных методов мотивации гостиничных предприятий		
<b>2 семестр</b>				
Тема 3. Организация и технология обслуживания гостей работниками службы приема и регистрации	<b>Содержание</b>		<b>12</b>	
	1.	Законодательные акты и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность в гостиничном предприятии		
	2.	Правила предоставления гостиничных услуг. Типы гостиничного продукта и его характеристики.		
	3.	Система менеджмента качества СПиР		
	4.	Безопасность в гостиничном предприятии: системы контроля доступа, системы оповещения, АСУ, телефонные узлы и др. Хранение вещей проживающих.		
	5.	Номерной фонд гостиничного предприятия. Международная и российская система классификации гостиничных номеров		
	<b>В том числе практические занятия:</b>		<b>12</b>	<b>12</b>
	1.	Практическое занятие №15 Разработка фирменного бланка собственного гостиничного предприятия		
	2.	Практическое занятие №16 Оформление документации на фирменном бланке гостиничного предприятия		
	3.	Практическое занятие №17 Расчет показателей деятельности гостиничного предприятия		
	4.	Практическое занятие №18 Работа с чек-листами СПиР (лист сообщений, лист обмена номерами, сервис стирки, глажки, будильник и др.)		
5.	Практическое занятие №19 Проведение инструктажа по технике безопасности СПиР			
Тема 4. Технологический цикл обслуживания гостей. Заезд, прием и регистрация, обслуживание во время проживания гостей	<b>Содержание</b>		<b>12</b>	
	1.	Классификация гостей по национальному признаку, психотипу, целям путешествия и др. признакам. Иностранцы граждане и лица без гражданства.		
	2.	Процедура подготовки к встрече гостей. Документация, транспортные услуги		
	3.	Стандарт регистрации гостей, имеющих предварительное бронирование в отеле и walk in гостей		
	<b>В том числе практические занятия</b>		<b>12</b>	<b>12</b>
1.	Практическое занятие №20 Практическая работа с АСУ: знакомство с модулем			



		фронтофис-программы		
	2.	Практическое занятие №21 Разработка и оформление регистрационной формы (анкеты) гостя		
	3.	Практическое занятие №22 Оформление документации по регистрации иностранных граждан и лиц без гражданства		
	4.	Практическое занятие №23 Отработка стандарта «Приветствие гостя по телефону, персонально» (разбор конкретных ситуаций)		
		<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>2</b>	
		Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленных преподавателем), выполнение домашних заданий по темам: 1 Самостоятельное составление резюме 2 Составьте фирменный бланк гостиничного предприятия		
		<b>Содержание</b>	<b>12</b>	
Тема 4. Технологический цикл обслуживания гостей. Заезд, прием и регистрация, обслуживание во время проживания гостей (продолжение)	1.	Стандарт регистрации гостей: регистрация индивидуальных гостей, групповых гостей, вип-гостей		
	2.	Стандарт регистрации иностранных гостей и лиц без гражданства		
	3.	Регистрация гостей, бронировавших место в гостиничном предприятии через турфирму		
	4.	Алгоритм работы с письменными и устными жалобами (претензиями) гостей		
	5.	Правила поведения работников при решении конфликтных ситуаций с потребителями гостиничных услуг		
		<b>В том числе практические занятия</b>	<b>12</b>	<b>12</b>
	1.	Практическое занятие №24 Ролевая игра: решение сложных ситуаций с гостем		
	2.	Практическое занятие №25 Ответ на письменные жалобы гостей		
	3.	Практическое занятие №26 Разработка программы анимационного обслуживания гостя		
	4.	Практическое занятие №27 Задание на заполнение вахтовой книги (logbook)		
	5.	Практическое занятие №28 Решение ситуационных задач по регистрации конкретной категории гостей		
	6.	Практическое занятие №29 Ролевая игра «Сопровождение гостя до номера»		
Тема 5. Технологический		<b>Содержание</b>	<b>11</b>	
	1.	Стандарт выписки гостя (check -out). Разбор конкретных ситуаций: выписка		

цикл обслуживания гостей. Выписка гостя		индивидуального гостя, группы гостей, вип - гостя (экспресс - выписка). Выписка в АСУ (программное обучение).		
	2.	Расчет с гостем. Выяснение вопросов платежеспособности гостя. Прощание с гостем.		
	3.	Формы оплаты в гостиничном предприятии. Порядок расчета за дополнительные платные услуги. Телефонные переговоры. Ведение кассовых операций. Международные платежные системы. Работа с кредитными и дебетовыми картами, дорожными чеками, туристскими ваучерами. Порядок возврата денежных средств.		
	4.	Составные элементы счета. Промежуточный счет. Предварительный (информационный) счет. Окончательный счет. Индивидуальный счет гостя. Счет для компании.		
	5.	Закон о миграционном учете граждан и лиц без гражданства. Правила выписки иностранных граждан. Порядок выписки иностранных граждан		
	<b>В том числе практические занятия:</b>		<b>11</b>	<b>11</b>
	1.	Практическое занятие №30 Работа со счетом гостя: расчет стоимости проживания в отеле		
	2.	Практическое занятие №31 Решение ситуационных задач по выписке конкретной категории гостей		
	3.	Практическое занятие №32 Выписка гостя: составление промежуточного счета		
	4.	Практическое занятие №33 Выписка гостя: окончательный расчет с потребителем гостиничных услуг		
Тема 6. Работа после отъезда гостя	<b>Содержание</b>		<b>10</b>	
	1.	Предоставление гостям информации об отеле		
	2.	Предоставление туристической информации потребителям гостиничных услуг		
	3.	Программы лояльности гостиничных предприятий		
	4.	Реклама гостиничного предприятия: виды и возможности Современные методы продвижения гостиничных услуг: чат-боты и таргетированная реклама		
	<b>В том числе практические занятия:</b>		<b>10</b>	<b>10</b>
	1.	Практическое занятие №34 Составление рекламных писем потребителем гостиничных услуг		
	2.	Практическое занятие №35 Разработка текста письма и оформление предложений потребителям гостиничных услуг		
3.	Практическое занятие №36 Ролевая игра «Туристическая информация»			

	4. Практическое занятие №37 Разработка проспекта отеля. Разработка еженедельной газеты отеля		
	5. Практическое занятие №38 Анализ современных методов продвижения гостиничных услуг		
Курсовая работа	<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 гостиничного предприятия или другого средства размещения).</li> <li>8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере гостиничного предприятия или другого средства размещения).</li> <li>9. Технологический цикл обслуживания потребителя гостиничных услуг на примере гостиничного предприятия или другого средства размещения).</li> <li>10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере гостиничного предприятия или другого средства размещения).</li> <li>11. Возможности повышения квалификации, подготовки и переобучения персонала службы приема и размещения (гостиничного предприятия или другого средства размещения).</li> <li>12. Техническое оснащение службы приема и размещения (на примере гостиничного предприятия или другого средства размещения).</li> <li>13. Технология работы с претензиями гостей (на примере гостиничного предприятия или другого средства размещения).</li> <li>14. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и</li> </ol>	24	

	<p>размещения (на примере гостиничного предприятия или другого средства размещения).</p> <p>15. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на примере гостиничного предприятия или другого средства размещения).</p> <p>16. Особенности регистрации и обслуживания группы гостей (на примере гостиничного предприятия или другого средства размещения).</p> <p>17. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере гостиничного предприятия или другого средства размещения).</p> <p>18. Организация деятельности службы ночного аудита (на примере гостиничного предприятия или другого средства размещения).</p> <p>19. Система мотивации персонала службы приема и размещения (на конкретном примере гостиничного предприятия или другого средства размещения)</p>		
<b>Промежуточная аттестация</b>	Дифференцированный зачет		
<b>МДК.01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения</b>			
<b>1 семестр</b>			
Тема 1. Организация гостиничного предприятия	<b>Содержание</b>	<b>12</b>	
	1. Виды средств размещения.		
	2. Организация приёма, регистрации гостей.		
	<b>В том числе практические занятия</b>	<b>12</b>	<b>12</b>
	1. Практическое занятие № 1. Введение и активизация лексики по теме «Виды средств размещения».		
	2. Практическое занятие № 2. Введение и активизация лексики по теме «Основные и дополнительные услуги отеля».		
	3. Практическое занятие № 3. Введение и активизация лексики по теме «Структура отделов гостиничного предприятия: управление персоналом».		
	4. Практическое занятие № 4. Введение и активизация лексики по теме «Структура отделов гостиничного предприятия: служба приема и размещения гостей».		
5. Практическое занятие № 5. Введение и активизация лексики по теме «Сотрудничество с другими службами отеля при решении возникающих вопросов».			
6. Практическое занятие № 6. Введение и активизация лексики по теме «История			

	индустрии гостеприимства».		
7	Практическое занятие № 7. Введение и активизация лексики по теме «Категории отелей и номеров».		
8	Практическое занятие № 8. Развитие навыков устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.		
9	Практическое занятие № 9. Введение и активизация лексики по теме «Должностные обязанности работников службы приема и размещения».		
10	Практическое занятие № 10. Развитие навыков устной речи. Объяснение должностных инструкций.		
11	Практическое занятие № 11. Введение и активизация лексики по теме «Меры безопасности на предприятии сферы гостеприимства».		
12	Практическое занятие № 12. Развитие навыков устной речи. Взаимодействие с гостями и сотрудниками при чрезвычайной ситуации в рамках работы на стойке регистрации.		
13	Практическое занятие № 13. Введение и активизация лексики по теме «Правила гостиницы».		
14	Практическое занятие № 14. Развитие навыков письменной речи. Подача заявления об устройстве на работу. Резюме. Сопроводительное письмо		
15	Практическое занятие № 15. Развитие навыков устной речи. Собеседование при устройстве на работу.		
16	Практическое занятие № 16. Введение и активизация лексики по теме «Холл гостиницы и его основные зоны».		
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>		<b>4</b>	
Систематическая проработка лексико-грамматического материала занятия, учебной и специальной литературы (лексико-грамматических учебных пособий, составленных преподавателем), выполнение домашних заданий. Работа с глоссариями, словарями профессиональных терминов и сокращений			
<b>2 семестр</b>			
Тема 2. Организация и технология	<b>Содержание</b>	<b>54</b>	
1	Взаимодействие работников СПиР с другими подразделениями гостиничного		

обслуживания гостей  
работниками службы  
приема и регистрации

	предприятия.		
	<b>В том числе практические занятия</b>	<b>60</b>	<b>60</b>
1	Практическое занятие № 17. Введение и активизация лексики по теме «Бронирование номеров в гостиничном предприятии».		
2	Практическое занятие № 18. Развитие устной речи. Бронирование номеров в гостинице по телефону. Развитие письменной речи. Письменное подтверждение бронирования.		
3	Практическое занятие № 19. Развитие навыков устной речи. Формы обращения к гостям. Прием телефонных звонков.		
4	Практическое занятие № 20. Развитие навыков устной речи. Предоставление информации гостям отеля.		
5	Практическое занятие № 21. Введение и активизация лексики по теме «Регистрация и заселение гостей».		
6	Практическое занятие № 22. Введение и активизация лексики по теме «Работа на стойке регистрации».		
7	Практическое занятие № 23. Развитие навыков устной речи. Отработка регистрации и заселения гостей.		
8	Практическое занятие № 24. Развитие навыков устной и письменной речи. Вежливые объяснения. Compliments гостям.		
9	Практическое занятие № 25. Развитие навыков устной речи. Работа с требованиями гостей. Обслуживание гостей.		
10	Практическое занятие № 26. Развитие навыков устной речи. Особенности работы с корпоративными гостями.		
11	Практическое занятие № 27. Введение и активизация лексики по теме «Решение сложных ситуаций с гостем».		
12	Практическое занятие № 28. Развитие навыков устной речи. Работа с жалобами гостей.		
13	Практическое занятие № 29. Развитие навыков устной речи. Трудные звонки.		
14	Практическое занятие № 30. Введение и активизация лексики по теме		

		«Финансовые вопросы».		
	15	Практическое занятие № 31. Развитие навыков устной речи. Работа со счетом гостя: расчет стоимости проживания в отеле.		
	16	Практическое занятие № 32. Развитие навыков устной речи. Отработка выписки гостя (check-out).		
<b>Промежуточная аттестация</b>		Дифференцированный зачет		
		<b>2 семестр</b>		
Практическая подготовка		УП.01 Учебная практика	<b>72</b>	<b>72</b>
		<b>2 семестр</b>		
		ПП.01 Производственная практика	<b>72</b>	<b>72</b>
<b>ПМ.01.ЭК Экзамен по профессиональному модулю</b>			<b>6</b>	
<b>Всего</b>			<b>490</b>	<b>468</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

№ п/п	Наименование оборудованных учебных аудиторий, аудиторий для практических занятий, лабораторий, мастерских	Перечень материального оснащения, оборудования и технических средств обучения
1.	<p><b>Тренинговый кабинет: служба приема и размещения гостей; служба бронирования гостиничных услуг; служба продажи и маркетинга</b> (Аудитория для проведения занятий всех видов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации)</p>	<p><i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i> Компьютер Ноутбук Многофункциональное устройство (МФУ) Плазменная панель Парты (2-х местные) Стулья Стол преподавателя Стул преподавателя Доска магнитно-маркерная Тумба Стойка администратора Терминал для кредитных карт Настольные лампы Телефон Лотки для бумаги Сейф Ключница Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».)».</p> <p><i>Программное обеспечение:</i> 1С: Предприятие. Комплект для высших и средних учебных заведений (1С – 8985755) Mozilla Firefox Adobe Reader ESET Endpoint Antivirus Microsoft™ Windows® 10 (DreamSpark Premium Electronic Software Delivery id700549166) Microsoft™ Office® Google Chrome «Гарант аэро» КонсультантПлюс</p>
2.	<p><b>Лингафонная лаборатория</b> (Лаборатория для проведения занятий всех видов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего</p>	<p><i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i> Компьютеры Наушники Колонка Многофункциональное устройство (МФУ) Проектор</p>



	контроля и промежуточной аттестации)	Парты (1 местные) Стулья Стол преподавателя Стул преподавателя Доска магнитно-маркерная Стеллажи Пуф Стойка Политическая карта мира Картины Глобус Автоматизированное рабочее место обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет». <i>Программное обеспечение:</i> 1С: Предприятие. Комплект для высших и средних учебных заведений (1С – 8985755) Mozilla Firefox Adobe Reader ESET Endpoint Antivirus Microsoft™ Windows® 10 (DreamSpark Premium Electronic Software Delivery id700549166) Microsoft™ Office® Google Chrome «Гарант аэро» КонсультантПлюс
3.	<b>Учебный гостиничный номер</b>	<i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i> Кровать односпальная Матрас Одеяло односпальное Подушка Комплект постельного белья Плед Тумбочка прикроватная Цветочная композиция Ваза декоративная Светильник прикроватный Стол письменный Стул Мини-бар Электрический чайник Чашка чайная Сахарница Пиала Стакан Сервировочный поднос Шкаф платяной Плечики для одежды Ложка для обуви

		<p>Тапочки комнатные Зеркало настенное Бра Телефонный аппарат Комплект полотенец</p>
4.	<b>Библиотека, читальный зал с выходом в Интернет</b>	<p><i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное</i>  Автоматизированные рабочие места библиотекарей  Автоматизированные рабочие места читателей  Принтер  Сканер  Стеллажи для книг  Кафедра  Выставочные стеллажи  Каталожные шкафы  Посадочные места (столы и стулья для самостоятельной работы)  Стенды информационные  <b>Условия для лиц с ОВЗ:</b>  Автоматизированное рабочее место для лиц с ОВЗ  Клавиатура с нанесением шрифта Брайля  Компьютер с программным обеспечением для лиц с ОВЗ  Специальная парта для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата  Линзы Френеля  Световые маяки на дверях библиотеки  Тактильные указатели выхода из помещения  Контрастное выделение проемов входов и выходов из помещения  Табличка с наименованием библиотеки, выполненная шрифтом Брайля  Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».  <i>Программное обеспечение:</i>  1С: Предприятие. Комплект для высших и средних учебных заведений (1С – 8985755)  Mozilla Firefox  Adobe Reader  ESET Endpoint Antivirus  Microsoft™ Windows® 10 (DreamSpark Premium Electronic Software Delivery id700549166)  Microsoft™ Office®  Google Chrome  «Гарант аэро»  КонсультантПлюс</p>
5.	<b>Помещение для самостоятельной работы</b>	<p><i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i>  Компьютеры  Плазменная панель</p>

		<p>Столы (2-х местные)          Стулья          Доска магнитно-маркерная          Стенд информационный          Полки навесные          Шкаф двухстворчатый          Стеллаж выставочный          Зеркало          Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».</p> <p><i>Программное обеспечение:</i>          1С: Предприятие. Комплект для высших и средних учебных заведений (1С – 8985755)          Mozilla Firefox          Adobe Reader          ESET Endpoint Antivirus          Microsoft™ Windows® 10 (DreamSpark Premium Electronic Software Delivery id700549166)          Microsoft™ Office®          Google Chrome          «Гарант аэро»          КонсультантПлюс</p>
--	--	---

### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

#### *Печатные издания*

1. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Текст] : учеб. пособие для вузов / Н. Ю. Арбузова. - 4-е изд. испр. - М.: Академия, 2016. - 224 с.
2. Агабекян, И.П. Английский язык для обслуживающего персонала: учеб. / И.П. Агабекян. - М.: ТК Велби, 2015. - 248 с
3. Асанова, И.М. Деятельность службы приема и размещения [Текст] : учеб. для вузов / И.М. Асанова, А.А. Жуков. - М.: Академия, 2016. - 288 с.
4. Барчуков, И. С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст]: учеб. / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен и др. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: КНОРУС, 2017. - 168с.
5. Брашнов, Д. Г. Гостиничный сервис и туризм [Текст]: учеб. для СПО / Д. Г. Брашнов. - М.: ИНФРА-М, Альфа-М, 2016. - 368с.: ил.
6. Ёхина, М. А. Организация обслуживания в гостиницах [Текст]: учеб. для СПО/М.А. Ёхина. - 6-е изд., перераб. - М.: Академия, 2016. - 240с.
7. Ёхина, М. А. Прием, размещение и выписка гостей [Текст]: учебник для СПО/ М. А. Ёхина. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Академия, 2016. - 304с.
8. Пясецкая, И. Ш. Партиципативная культура в практической деятельности будущих менеджеров гостиничного сервиса [Текст]: практикум по профессиональному модулю "Прием, размещение и выписка гостей" / И.Ш. Пясецкая. - Челябинск : ЧОУВО МИДиС, 2018. - 52с.
9. New interchange. English for international communication [Text] : student's book 1 / Jack C. Richards, Jonathan Hull, Susan Proctor. - Cambridge University Press, 2016. - 105с.
10. New interchange. English for international communication [Text] : workbook 1 / Jack C. Richards, Jonathan Hull, Susan Proctor. - Cambridge University Press, 2016. - 96с.: ил.
11. High season. English for the Hotel and Tourist Industry [Text] / Keith Harding, Paul Henderson. - Oxford : Oxford University Press, 2005. - 176с.

12. High season. English for the Hotel and Tourist Industry [Text] : Workbook / Michael Duckworth. - Oxford : Oxford University Press, 2005. - 80с.

13. Person to Person. Communicative Speaking and Listening Skills [Text] : Student book 1 / Jack Richards, David Bycina, Ingrid Wisniewska. - Third Edition - Oxford: University press, 2006. - 135p.: il.

14. Person to Person. Communicative Speaking and Listening Skills [Text] : Student book 2 / Jack Richards, David Bycina, Ingrid Wisniewska. - Third Edition - Oxford : University press, 2005. - 124p. : il.

*Электронные издания (электронные ресурсы)*

1. Воробьева, С.А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (B1) : учебное пособие для спо / С.А. Воробьева, А.В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 192 с. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453934> (дата обращения: 23.09.2020).

2. Воробьева, С.А. Деловой английский язык для ресторанного бизнеса (B1). Business English for Restaurants and Catering : учебное пособие для спо / С.А. Воробьева, А.В. Киселева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2020. — 213 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453943> (дата обращения: 23.09.2020).

3. Мошняга, Е.В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+): учебное пособие для спо / Е.В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2020. — 267 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456006> (дата обращения: 23.09.2020).

4. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для спо / Т.Л. Тимохина. — Москва: Юрайт, 2020. — 336 с. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451271> (дата обращения: 23.09.2020).

5. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для спо / Т.Л. Тимохина. — Москва: Юрайт, 2020. — 331 с. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451272> (дата обращения: 23.09.2020).

6. Фаустова, Н.В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для спо / Н.В. Фаустова. — Москва: Юрайт, 2020. — 188 с. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/467368> (дата обращения: 23.09.2020).

*Дополнительные источники*

1. Кабакчи, В. В. Практика гида-переводчика. In English About St. Petersburg. (Texts & Exercises). Part I [Текст] : пособие по англоязычной межкультурной коммуникации / В.В. Кабакчи. - СПб. : Знание, Союз, 2004. - 309с.

2. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности [Текст] : учеб. пособие / А.Б. Косолапов. - 2-е изд., стереотип. - М.: Кнорус, 2016. - 288с. - (Среднее профессиональное образование).

3. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания [Текст]: учеб. для СПО / И.Ю. Ляпина; под ред. А.Ю. Лапина. - 7-е изд., стереотип. - М. : Академия, 2016. - 208 с.

4. Уокер, Д. Р. Введение в гостеприимство [Текст]: учеб. / Д.Р. Уокер. - 4-е изд. - М.: Юнити, 2008. - 712с. - (Зарубежный учебник).

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

<b>Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Формы и методы оценки</b>
---	------------------------	------------------------------

<p><i>Иметь практический опыт в:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;</li> <li>- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <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; контролировать работу работников 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> <p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нормативные правовые акты 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>	<p><i>Оценка «отлично»:</i> Глубокое знание материала. Знание современных терминов по профессиональному модулю. Умением логически верно, аргументировано и ясно строить устную речь. Точные, полные и логичные ответы на дополнительные вопросы.</p> <p><i>Оценка «хорошо»:</i> Хорошее знание материала доклада. Наличие незначительных неточностей в употреблении терминов, классификаций. Логичное изложение вопроса, соответствие изложения научному стилю. Знание современных терминов по профессиональному модулю. Умением логически верно, аргументировано и ясно строить устную речь. Правильные ответы на дополнительные вопросы.</p> <p><i>Оценка «удовлетворительно»:</i> Поверхностное представление материала темы. Затруднение в приведении примеров, подтверждающих теоретические положения. Неумение четко сформулировать выводы. Отсутствие навыков научного стиля изложения. Неточные ответы на дополнительные вопросы.</p> <p><i>Оценка «неудовлетворительно»:</i> Неумение аргументировано доказать собственную позицию. Незнание основных терминов, классификаций. Незнание современных терминов по профессиональному модулю. Неумение выделить главное, сделать выводы и обобщения. Неправильные ответы на дополнительные вопросы.</p>	<p>Проверка решения задач</p> <p>Оценивание практических заданий</p> <p>Оценка ролевых игр</p> <p>Проверка решения ситуационных задач на иностранном языке</p> <p>Защита курсовой работы</p> <p>Дифференцированный зачет</p> <p>Экзамен</p>
---	--	---