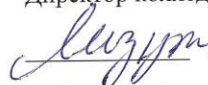


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа

 Л.Н.Мозуль
« 31 » августа 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ 01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЁМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника: специалист по гостеприимству

Согласовано:

Начальник отдела СПО УОД

 Г.М.Шульц
« 31 » августа 2021 г.

Заместитель директора по УМ и ВР

 О.Е. Тимошенко
« 31 » августа 2021 г.

Заместитель директора по УПР

 Н.В.Яицкая
« 30 » августа 2021 г.

Разработчики:

Преподаватель к.и.н. доцент

 Р.Н.Черникова
« 26 » августа 2021 г.

Преподаватель ГЭК НовГУ

 Г.В.Гусева
« 26 » августа 2021 г.

Рассмотрено:

Предметной (цикловой) комиссией
профессионального цикла

Протокол № 1 от «31» 08» 2021г.

Председатель предметной (цикловой)
комиссии

 С.Н.Соколова

Разработана на основе Федерального
государственного образовательного
стандарта по специальности среднего
профессионального образования

43.02.14 Гостиничное дело

приказ Министерства образования
и науки РФ от «09» декабря 2016г.

№ 1552

Согласовано:

Внешний эксперт (работодатель)

Организация ООО «ЕСКО» отель «WELKOMEINN»

Генеральный директор Н.С.Макушева

(подпись)

(расшифровка подписи)



Н.С.Макушева

«_____» _____ 2021г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
1.1 Область применения рабочей программы	4
1.2 Цели и задачи профессионального модуля	4
1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение профессионального модуля	5
 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3.1 Тематический план профессионального модуля	7
3.2 Содержание обучения профессионального модуля	9
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	20
4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	20
4.2 Информационное обеспечение обучения	23
4.3 Общие требования к организации образовательного процесса	24
4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса	25
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	25
5.1 Структура фонда оценочных средств	25
5.2 Рекомендации по использованию оценочных средств	29
6. ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ	34

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ 01 Организация деятельности сотрудников службы приёма и размещения

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» в части освоения основного вида профессиональной деятельности сотрудников службы приёма и размещения и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1 Планировать потребности службы приёма и размещения в материальных ресурсах и персонале

ПК 1.2 Организовывать деятельность работников службы приёма и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность работников службы приёма и размещения для поддержания требуемого уровня качества

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном образовании, в программах повышения квалификации и переподготовки и профессиональной подготовке рамках специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело

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

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

иметь практический опыт в:

- разработке операционных процедур и стандартов службы приёма и размещения;
- в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приёму 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 приёма и размещения;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приёма и размещения;
- контролировать работу сотрудников службы приёма 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 приёма и размещения

1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля

Всего часов - 360 часов

в том числе в форме практической подготовки – 250 часов

из них: на освоение МДК 01.01 – 160 часов

в том числе самостоятельная работа - 4 часа

на освоение МДК 01.02 - 56 часов

в том числе: самостоятельная работа - 2 часа

практики, в том числе:

учебная – 72 часа

производственная 72 часа

Промежуточная аттестация по МДК 01.01 - диф. зачёт, 1 семестр

Итоговая аттестация по МДК 01.01 - экзамен – 2 семестр

Итоговая аттестация по МДК 01.02 - диф. зачет – 2 семестр

2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности ПМ 01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приёма и размещения» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями

Таблица 1. Результаты обучения профессиональному модулю

Код	Наименование результатов обучения
ПК 1.1	Планировать потребности службы приёма и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2	Организовывать деятельность работников службы приёма и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность работников службы приёма и размещения для поддержания требуемого уровня качества
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 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 учётом 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 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11	Использовать знания финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов	Объём времени, отведённый на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			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	Раздел 1 ПМ 01 Организация и технология работы службы приёма и размещения	54	36	18	20	4	-		
ПК 1.2	Раздел 2 ПМ 01 Технология взаимодействия Сотрудников с гостями при приёме, регистрации, размещении и выписке	52	34	18	-		-		
ПК 1.3	Раздел 3 ПМ 01 Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	54	34	16	-		-		
ПК 1.2	Раздел 4 ПМ 01 Использование иностранного языка в службе приём и размещения								
ПК 1.1 – 1.3	Учебная практика							72	
	Производственная практика								72
	Всего:	360	250	52	20	4	-	8	12

3.2 Содержание обучения профессионального модуля

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объём часов
МДК 01.01 Организация деятельности сотрудников службы приёма и размещения		156
Раздел 1 ПМ 01 Организация и технология работы службы приёма и размещения		36
Тема 1.1 Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	Содержание 1. Основные нормативные документы правил предоставления услуг в РФ 2. Международные правила предоставления гостиничных услуг	4
Тема 1.2 Классификация гостиниц. Функции и организация службы приёма и размещения	Содержание 1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности 2. Классификация гостиниц и отелей. Виды и разнообразие предоставляемых услуг 3. Классификация гостиничных предприятий по уровню комфорта 4. Особенности системы классификации гостиниц в России 5. Меры поддержки гостиничной отрасли за рубежом 6. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров 7. Специализированные средства размещения 8. Индивидуальные средства размещения 9. Права и обязанности гостей 10. Типы гостиничных предприятий 11. Структура гостиницы. Функции, персонал, разделение и классификация номеров 12. Роль службы приёма и размещения в цикле обслуживания гостей	14
	13. Служба приёма и размещения: цели, основные функции, состав персонала 14. Организация рабочего места службы приёма и размещения	

	15. Отделы службы приёма и размещения: регистрация гостей, кассовые операции, информация, телефонная служба	
	16. Место службы приёма и размещения в организационной структуре гостиницы	
	17. Порядок приёма, размещения и выписки гостей	
	18. Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при размещении	
	19. Обработка электронного бронирования, внесение данных	
	Практическое занятие № 1	6
	1. Классификация гостиниц и предоставляемые услуги в зависимости от статуса	
	2. Меры поддержки гостиничного бизнеса в России и за рубежом	
	3. Российские и международные правила классификации гостиничных предприятий	
	4. Классификация гостиничных номеров	
	5. Оформить заявку на аннулирование забронированного номера	
	6. Поведение персонала в конфликтных ситуациях с потребителями гостиничных услуг	
	7. Порядок приёма, размещения и выписки гостей	
	8. Практическая подготовка	
Тема 1.3 Кадровое обеспечение гостиницы	Содержание	10
	1. Подбор, расстановка и функции персонала. Функции портье, кассира и консьержа	
	2. Требования к обслуживающему персоналу гостиницы	
	3. Подбор и подготовка гостиничного персонала	
	4. Должностная инструкция старшего администратора	
	5. Планирование деятельности службы приёма и размещения	
	6. Этикет телефонных переговоров	
	7. Внутренне взаимодействие службы приёма с другими службами гостиницы	
	Практическое занятие № 2	6
	1. Составить должностную инструкцию администратора гостиницы	

	2. Ситуационная задача «Я администратор» 3. Практическая подготовка	
Тема 1.4 Технология взаимодействия с гостями. Психология обслуживания гостя	Содержание	8
	1. Технология взаимодействия сотрудников службы приёма и размещения с гостями. Психология обслуживания гостей	
	Практическое занятие № 3	6
	1. Составить психологический портрет гостя	
	2. Деловая игра «Речевые стандарты при обслуживании клиентов»	
	3. Моделирование конфликтных ситуаций с различными психологическими типами гостей 4. Практическая подготовка	
Самостоятельная работа при изучении раздела 1. ПМ 01 1. Заполнение документов 2. Работа со специальной литературой 3. Решение задач и тестов 4. Составить перечень оборудования службы приёма и размещение 5. Составить технологию учёта и хранения отчётных данных гостиницы: журналы, заявки др. 6. Оформить различные виды заявок и бланков на оказание гостиничных услуг 7. Составить график работы портье, кассира и консьержа на месяц 8. Составить схему взаимодействия службы приёма и размещения с другими службами гостиницы 9. Разработать учебный тренинг для персонала службы приёма и размещения		1
Раздел 2. ПМ 01 Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приёме, регистрации, размещении и выписке гостей		34
Тема 2.1 Технологический цикл обслуживания гостей. Приём и размещение гостей	Содержание	10
	1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	
	2. Виды гостиничных услуг предлагаемые гостю	

	3. Процесс поселения в гостиницу. Стандарты и качество обслуживания при приёме гостей	
	4. Организационные структуры менеджмента в гостиничном бизнесе	
	5. Основные и дополнительные услуги предоставляемые в гостинице	
	6. Рекламная деятельность гостиницы на оказываемые дополнительные услуги	
	7. Подбор номера по требованию гостя: вид из окна, соседи, обстановка и пр.	
	Практическое занятие № 4	4
	1. Особенности поселения гостей туристической группы	
	2. Переселение гостя из номера в номер	
	3. Составить рекламу дополнительных услуг предоставляемых гостинице	
	4. Ситуационная задача: «Поселение проблемного гостя»	
	5. Ситуационная задача: «Переселение гостя, подселение гостей»	
Тема 2.2 Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса приёма и размещения	6. Практическая подготовка	
	Содержание	10
	1. Системы и технологии службы приёма и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные, автоматизированные	
	2. Функции и возможности использования автоматизированных систем управления в отеле	
	3. Функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приёма и размещения гостей	
	4. Система контроля и доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	
	5. Правила предоставления информационных и телекоммуникационных услуг: доступ в сеть Интернет, Wi-Fi, TV	
	Практическое занятие № 5	8

	1. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля FrontOffice	
	2. Поселение гостя по брони	
	3. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	
	4. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	
	5. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	
	6. Практическая подготовка	
Тема 2.3	Содержание	14
Оформление выезда гостя и процедура выписки	1. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчётный час. «Экспресс выписка»	
	2. Функции кассира службы приёма и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы	
	3. Виды и порядок расчёта оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостинице в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ»	
	4. Подготовка и проведение операций расчёта. Правила оформления счетов. Способы оплаты	
	5. Виды международных платёжных систем, пластиковые карты, чеки, ваучеры и др. Способы оплаты за проживание: наличными, безналичными, картами, договорными обязательствами	
	6. Сервисные услуги предоставляемые при выезде гостя, системы бонусов и стимулирующие акции. Этикет и речевые нормы при выписке гостей.	
	7. Автоматизированная обработка данных в службе приёма и размещения	
	8. Конфликтные ситуации при расчётах с гостями	
	Практическое занятие № 6	6

	1. Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетами гостей: начисление, скидки, перенос начисления. Разделение счёта гостя на фоллио, внесение корректировки в счёт 2. Стандарты качества обслуживания гостей, расчётный час. Правила оформления счетов	
	3. Ситуационная задача: «Конфликты с гостем при выписке» 4. Практическая подготовка	
Самостоятельная работа при изучении раздела 2 ПМ 01 1. Заполнение документов 2. Работа с литературой 3. Решение ситуационных задач и тестов Тематика внеаудиторной самостоятельной работы 1. Составить конспект правил предоставления гостиничных услуг 2. Предложить виды рекламной деятельности для гостиницы 3. Обработать заявки и бланки на гостиничные услуги 4. Заполнить регистрационную карточку гостя 5. Составить текст на русском и английском (другом иностранном) языке для общения по телефону с клиентами 6. Заполнить бланки для иностранных гостей в паспортно-визовую службу 7. Оформить отчётные документы по выписке гостей 8. Составить алгоритм выписки гостей отъезжающих в разное время суток 9. Составить схему расчёта за проживание и дополнительные услуги согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ»		2
Раздел 3 ПМ 01 Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла		34
Тема 3.1 Взаимодействие службы приёма и размещения с другими службами гостиницы	Содержание 1. Принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими службами гостиницы 2. Информационные потоки и документооборот между службой приёма и размещения и другими службами гостиницы 3. Работа служба безопасности. Противопожарная безопасность в гостинице	18

	4. Действия служб гостиницы при жалобах на неисправность технического оборудования номеров, поломки инвентаря. Связь с инженерно-технической службой работников службы приёма и размещения	
	5. Взаимодействие с финансовой службой, проведение платежей	
	6. Взаимодействие со службой питания	
	7. Взаимодействие службы приёма и размещения с административно-хозяйственной службой	
	8. Взаимодействие службы приёма и размещения с туристическими фирмами	
	9. Взаимодействие службы приёма и размещения с отделом маркетинга и отделом связей с общественностью	
	10. Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве	
	11. Стандарты качества обслуживания приёма и размещения в зависимости от класса гостиницы	
	12. Повышение качества обслуживания в гостинице и поддержание его на стабильно высоком уровне	
	Практическое занятие № 7	8
	1. Профессиональная автоматизированная программа. Ознакомление с основными функциями и возможностями. Составление графика загрузки отеля. Составление графика занятости номерного фонда отеля	
	2. Отработка ситуационных задач при возникновении ЧС в отеле	
	3. Принятие ситуационных решений при необходимости оказания первой медицинской помощи	
	4. Практическая подготовка	
Тема 3.2	Содержание	16
Организация ночного аудита	1. Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Правила выполнения ночного аудита	
	2. Правила работы с информационной базой данных гостиницы	

	3. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других документов первичного учёта. Виды отчётной документации. Перечень форм документов строгой отчётности	8
	4. Ценообразование в деятельности гостиницы	
	Практическое занятие № 8	
	1. Профессиональная автоматизированная программа выполнения ночного аудита: проверка тарифов, счетов. Заполнение документов строгой отчётности	
	2. Заполнение отчётной документации в электронном и бумажном вариантах	
	3. Проверка счетов оплаты на бронирование, проживание по безналичному и наличному расчётам	
	4. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации на соответствие прибывших и убывших гостей	
	5. Практическая подготовка	
Самостоятельная работа при изучении раздела № ПМ 01 1. Работа с литературой 2. Решение ситуационных задач Тематика внеаудиторной самостоятельной работы 1. Составить схему документооборота между службой приёма и размещения в других службах гостиницы 2. Составить алгоритм действий службы приёма и размещения при жалобах гостей на неисправность в номере 3. Составить рекомендации по повышению качества обслуживания гостей и поддержании его на высоко уровне 4. Составить алгоритм проведения ночного аудита 5. Подготовить реферат на тему: «Современные отечественные автоматизированные системы применяемые в гостиничной практике»		1
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приёма и размещения		62
Раздел 4 П 01 Использование иностранного языка в службе приёма и размещения		62

Тема 4.1 Состав персонала службы приёма и размещения	Практическое занятие № 1	8
	Персонал службы приёма и размещения. Должностные обязанности персонала. Порядок слов в предложении. Типы вопросительных предложений. Повелительное наклонение	
Тема 4.2 Организация рабочего места службы приёма	Практическое занятие № 2	8
	Ресепшен. Организация рабочего места. Оборудование рабочего места. Имя существительное и артикли. Употребление артиклей	
Тема 4.3 Встреча и приём гостей	Практическое занятие № 3	12
	Встреча и приём гостей. Встреча и приём индивидуальных гостей. Приём и размещение туристических групп. Особенности регистрации иностранных граждан. Особенности обслуживания	
	VIP – гостей Речевой этикет. Модальные глаголы	
Тема 4.4 Демонстрация номера	Практическое занятие № 4	8
	Классификация гостиниц. Классификация номеров. Демонстрация номеров. Речевые клише. Временные формы глагола: настоящее время	
Тема 4.5 Поселение в номер	Практическое занятие № 5	8
	Поселение в номер. Описание номера Речевой этикет. Имя прилагательное. Степени сравнения прилагательных	
Тема 4.6 Предоставление услуг в период проживания	Практическое занятие № 6	10
	Предоставление услуг в период проживания. Информационная служба отеля Просьбы гостей. Оказание помощи при решении проблем. Работа с жалобами гостей Речевой этикет Временные формы глагола: настоящее и прошедшее время	
Самостоятельная работа обучающихся при изучении Раздела 4 ПМ 01 Тематика внеаудиторной самостоятельной работы Составление словаря профессиональных терминов на иностранном языке		8

Отработка профессиональной лексики на иностранном языке Чтение и перевод текстов Составление диалогов Заполнение бланков Примерные темы курсовых работ Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице пять звёзд Современная организация приёма и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (по выбору студента) Великого Новгорода Анализ работы службы приёма и размещения на примере гостиницы (по выбору студента) Великого Новгорода Анализ процедуры подготовки и проведения расчётов за проживание Особенности организации службы приёма и размещения на примере гостиницы (по выбору студента) Великого Новгорода Проблемы службы приёма и размещения и пути их решения на примере гостиницы (по выбору студента) Великого Новгорода Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приёма и размещения на примере гостиницы (по выбору студента) Великого Новгорода Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (по выбору студента) Великого Новгорода Анализ процесса документооборота в службе приёма и размещения на примере гостиницы (по выбору студента) Великого Новгорода Анализ процедуры выписки гостя на примере гостиницы (по выбору студента) Великого Новгорода Организация деятельности службы ночного аудита на примере гостиницы (по выбору студента) Великого Новгорода	20
Учебная практика Виды работ: Организация рабочего места службы приёма и размещения Составление документации по загрузке номерного фонда, ожидаемому заезду, выезду, состояние номеров, начисления на счета гостей за оказание дополнительных услуг Этикет общения с гостями в процесс оформления приёма, регистрации и размещения Общение с деловыми партнёрами и коллегами, приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения Профессиональные программы для приёма, регистрации и выписки гостей Приём и оформление VIP- гостей, корпоративных гостей Оформление и регистрация иностранных гостей	8

Взаимодействие с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями Начисление расчётов с гостями Работа с базой данных о наличии свободных номеров, о гостях проживающих, выписавшихся и отъезжающих	
Производственная практика Виды работ: Оработка навыков работы с профессиональными программами и модулями Оработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в отеле Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей Составление и обработка документации по загрузке номерного фонда его состояние, ожидаемому заезду и выезду Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчёта и выписки гостей Оработка навыков начисления и осуществления расчётов с гостями. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям Выполнение обязанностей ночного портье	12
Всего	324

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 - репродуктивный(выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководство);
- 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация практики по профилю специальности проходит в организациях:

ООО «Метида –Инветс» гостиница «Волхов». Договор от 25.05. 2021г.

ООО «ЕСКО» отель «Welkomeinn». Договор от 28.06.2021г.

ООО «Взгляд» гостиница-хостел «Круиз». Договор от 26.05.2017г. ,действует до 01.09.2019г. (автоматически продлевается на проведение производственной и преддипломной практик)

ОО «Интурист-Новгород». Договор от 26.02.2015г. Срок действия от 01.02.2017г. (автоматически продлевается на производственную и преддипломную практик).

Реализация программы профессионального модуля предполагает наличие:

- оборудованного учебного кабинета с количеством посадочных мест по числу студентов;
- рабочее место преподавателя;
- доска магнитная, доска аудиторная маркерная, меловая;
- мебель: стеллажи, полки, шкафы;
- гостиничный номер: кровати, шкаф закрытый, тумбы прикроватные, стол, стулья, зеркало, верхний светильник, настольная лампа, , телевизор, гладильная доска, утюг, пылесос, душевая кабина, унитаз, раковина, одеяла, подушки, покрывало, комплект постельного белья, тележка горничной, ёршик для унитаза, корзина для мусора, держатель для туалетной бумаги, графин, стаканы, полотенца для тела, полотенца для ног, санитарно-гигиенические принадлежности;
- справочная и нормативная документации, образцы бланков, актов, анкет, договоров;
- комплект бланков документации;
- комплект учебно-методической документации;
- технические средства обучения: телефон, факс, компьютеры, многофункциональное устройство – принтер-сканер, копир-факс, мобильный терминал оплаты, гибридный считыватель пластиковых карт, программное обеспечение профессионального назначения, Интернет, мультимедийный проектор, экран, пульт управления, персональные компьютеры

Оборудование мастерской и рабочих мест мастерской по компетенции «Администрирование отеля»:

персональные компьютеры по количеству студентов;

комплексная автоматизированная система управления отелем «Отель 1С», Омега;

стойка ресепшн с модулем он-лайн бронирования;

телефон;

многофункциональное устройство принтер – сканер – копир – факс;

прокатная машина для проката пластиковых кредитных карт, сейф;
POS – терминал;
шкаф для папок;
детектор валют;
штампы для отметки даты и времени поселения;
импринтер для оформления слипа при совершении операции с платёжной картой;
шкаф стеллаж для ключей;
стул;
стол для принтера;
лотки для бумаги;
корзина для мусора

Оснащение площадки для демонстрационного экзамена

Демонстрационный экзамен проводится на площадке Гуманитарно-экономического колледжа

Front-office

Техническое оборудование на одного участника

Ноутбук;
Мышка;
Принтер;
Телефон, факс;
Калькулятор;
Машина для ключей (имитация)
Терминал для кредитных карт;
Стойка ресепшн (администратора)
Настольная лампа;
Стол для принтера;
Композиция из цветов;
Шкаф для папок;
Шкаф для ключей;

Сейф;

Корзина для мусора;

Столик журнальный;

Кресло – 2;

Кулер с водой;

Лотки для бумаги;

Канцелярские принадлежности (ручки, карандаши, ластик, бумага формат А4)

Back-office

Техническое оборудование

Ноутбук;

Принтер;

Калькулятор;

Рабочий стол;

Стул;

Стол для принтера;

Корзина для мусора;

Бумага для орг.техники (формат А4);

Блокноты;

Стикеры;

Пластиковая папка - 5 шт.

Файлы (100 штук – 1 упаковка);

Разделители листов;

Разделители листов (в алфавитном порядке);

Разделители листов (по номерам);

Степлер;

Дырокол;

Коробка скрепок;

Карандаш (механический) – 5 штук;

Ручки 4-х цветов (комплект) - 2 комплекта;

Ластик;

Рулон самоклеющихся этикеток;

Штрих;

Держатель для ручки;

Брошюры;

Ножницы

Программное обеспечение

Наименование программного продукта	Обоснование для использования (лицензия, договор, счёт, акт или иное)	Дата выдачи
Microsoft Windows 7 Professional	Dreamspark (Imagine) № 370aef61-476a-4b9f-bd7c-84bb13374212	30.04.2015
Microsoft Windows 10 for Educational Use	Dreamspark (Imagine) № 370aef61-476a-4b9f-bd7c-84bb13374212	30.04.2015
Подписка Microsoft Office 365	свободно распространяемое для вузов	-
Adobe Acrobat	свободно распространяемое	-
Teams	свободно распространяемое	-
Zoom	свободно распространяемое	-

Программа модуля включает в себя учебную. И производственную практики. Производственная практика проводится на базе предприятий гостеприимства Великого Новгорода.

4.2 Информационное обеспечение обучения

Основная литература

1. Бураковская, Н.В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов - учебное пособие /Н.В.Бураковская, О.В.Лукина, Ю.Р.Солодовникова. – 2-е изд.. – Москва: Издательство Юрайт, 2020 – 98 с.
2. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А.Быстров. – Москва: ФОРУМ-ИНФРА –М, 2021 – 432 с.
3. Вотинцева, Н.А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности: учебное пособие / Н.А. Вотинцева. – Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2020. – 299с.
4. Гостиничное дело: словарь / Н.С.Морозова, М.А.Морозов, Т.И.Зворыкина [идр.]: под ред. д-ра экон.наук, проф. Н.С.Морозовой. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 247 с.
5. Ёхина,М.А. Приём, размещение и выписка гостей - учебник для сред.проф. образования / М.А.Ёхина – 2-е изд. испр. и доп. – Москва: Издательский центр «Академия», 2020 – 304с.

Дополнительная литература

1. Николенко, П.Г. Гостиничная индустрия- учебник и практикум для среднего профессионального образования / П.Г.Николенко, Е.А.Шамин, Ю.С.Клюева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 449с.
2. Никольская, Е.Ю. Управление качеством гостиничных услуг / Е.Ю.Никольская. – Москва: Общество с ограниченной ответственностью «Издательство КноРус», 2021. – 198с.
3. Ушаков, Р.Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учебное пособие / Р.Н.Ушаков, Н.Л.Авилов. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 136с.
4. Фаустова, Н.В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н.В.Фаустова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021 – 188с.

Журналы периодического издания

1. «Отель»
2. «Пять звёзд»
3. «Гостиница и ресторан»

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Наименование ресурса	Договор	Срок договора
Профессиональные базы данных		
База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» https://www.biblio-online.ru Коллекция: Легендарные книги	Договор №63/юс от 20.03.2018	бессрочный
База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» https://www.biblio-online.ru	Договор № 4431/05/ЕП (У)21 от 17.03.2021	31.12.2021
База открытых данных Росфинмониторинга http://www.fedsfm.ru/opendata	в открытом доступе	-
Информационные справочные системы		
Справочно-правовая система КонсультантПлюс (КонсультантПлюс студенту и преподавателю) www.consultant.ru/edu/	в открытом доступе	-

4.3 Общие требования к организации образовательного процесса

Теоретические занятия проводятся в учебной аудитории оснащённой необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением.

Освоению данного модуля предшествует изучение дисциплин профессионального цикла: «Экономика и бухгалтерский учёт гостиничного предприятия», «Основы маркетинга гостиничных услуг», «Этика деловых отношений», а также изучение профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», «Организация и контроль текущей деятельности

работников службы питания», «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

Производственная практика проводится в специально выделенный период в организациях гостиничного бизнеса.

Изучение МДК 01.01 завершается в 3 семестре дифференцированным зачётом, и в 4 семестре экзаменом.

Учебная практика проводится на территории Гуманитарно-экономического колледжа и заканчивается в 4 семестре зачётом.

Производственная практика проводится в гостиницах Великого Новгорода: «Метида-Инвест» гостиница «Волхов», ООО «ЕСКО» отель «Welkomeinn», ООО «Интурист-Новгород» и заканчивается в 4 семестре дифференцированным зачётом.

После освоения программы профессионального модуля проводится демонстрационный экзамен на площадке мастерской «Администрирование отеля» по стандартам Ворлдскиллс Россия.

4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу:

- высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля;
- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- прохождение стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в три года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

- высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля;
- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- прохождение стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в три года

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

5.1 Структура фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств состоит из комплекса методических и контрольно - измерительных материалов, предназначенных для определения качества результатов обучения по темам и практическим занятиям дисциплины, уровню сформированности компетенций обучающихся в ходе освоения основной профессиональной образовательной программы среднего специального образования.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Критерии оценки	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1 Планировать потребности службы приёма и размещения в материальных ресурсах и персонале	1.обоснованность потребностей службы приёма и размещения в персонале; 2. обоснованность выбора стандарта качества обслуживания; 3. грамотность ведения учёта занятых и свободных номеров	устный индивидуальный опрос, решение кейс – задач, тесты
ПК 1.2 Организовывать деятельность работников службы приёма и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами	1. правильность информирования потребителя о видах, услугах и правилах безопасности во время проживания в гостинице; 2. точность и правильность работы с информационной базой гостиницы; 3. грамотность общения с гостями в процессе предоставления услуг гостям отеля на русском и иностранном языках	устный индивидуальный опрос, решение кейс- задач, контрольная работа
ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность работников службы приёма и размещения для поддержания требуемого уровня качества	1. точность и грамотность оформления документации, в т.ч. счетов гостей, внесения исправлений в оформление гостевого счёта; 2. грамотность оформления отчётной документации по кассовым операциям; 3. грамотность оформления выезда гостей	устный опрос, тест, решение кейс-задач

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Критерии оценки	Формы и методы
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Уметь анализировать и решать задачи связанные с профессиональной деятельностью, оценивать плюсы и минусы полученного результата, предлагать рекомендации по решению проблем в профессиональной деятельности, применительно к различным ситуациям	Экспертная оценка по результатам выполнения проблемно-ситуационных заданий по учебной и производственной практике
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач, анализировать полученную информацию, выделяя главные аспекты. Интерпретировать полученную информацию в контексте профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение и оценка выполнения практических заданий, выполнение заданий экзамена по модулю; экспертная оценка защиты отчётов по учебной практик и производственной
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Рационально планировать и реализовывать собственную профессиональную деятельность. Демонстрировать владение информацией, аргументировать выбор путей их решения, прогнозировать результативность	Экспертное наблюдение результатов выполнения практических и проблемных задач
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Правильное выстраивание взаимоотношений в группе. Соблюдение норм деловой культуры. Эффективное участие в деловом общении. Нахождение продуктивных решений в конфликтных ситуациях	Экспертное наблюдение и оценка выполнения практических заданий, оценка выполнения контрольной работы и кейс-задач
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на	Грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке.	Экспертная оценка выполнения практических заданий, кейс-задач, тестов

государственном языке с учётом особенностей социального и культурного контекста	Толерантность поведения в рабочем коллективе. Освоение профессиональных модулей необходимых в профессиональной деятельности	
ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	Соблюдение норм деловой культуры. Взаимодействие с коллегами на принципах толерантного отношения	Экспертная оценка выполнения практических заданий, тестовых заданий, контрольной работы
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности, эффективно обеспечивать ресурсосбережения на рабочем месте	Экспертное наблюдение и оценка выполнения практических заданий, решение ситуационных задач
ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности	Участие в спортивных объединениях. Обязательное участие в спортивных мероприятиях колледжа	Экспертная оценка результатов выполнения практических заданий на уроках физвоспитания
ОК 9	Использование различных видов информации для совершенствования	Экспертная оценка результатов

Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	профессиональной деятельности. Использование ИКТ и их применение в соответствии с конкретными характером профессиональной деятельности	выполнения практических заданий, решение ситуационных задач, контрольная работа
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранно языках	Работа с различными видами информации на государственном и иностранном языках. Заполнять отчётную документацию, владеть различными способами самостоятельного поиска информации	Экспертная оценка выполнения практических заданий, защита отчётов по учебной и производственной практикам
ОК 11 Использовать знания финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Правильное оценивание собственной деятельности в соответствии с поставленными целями. Осуществление самостоятельного контроля профессиональной деятельности	Экспертная оценка результатов выполнения практических заданий, решение ситуационных задач

5.2 Рекомендации по использованию оценочных средств

1. Устный опрос

Пример вопросов:

1. Структура и основные задачи службы приёма и размещения
2. Классификация гостиничных предприятий
3. Порядок приёма, размещения и выписки гостей

Критерии оценивания:

При оценке ответа учитывается:

- полнота и правильность ответа;
- аргументированность изложение материала
- культура речи
- студент свободно владеет профессиональной терминологией

Оценка «5» ставится, если студент дал полный в логической последовательности ответ, приводит примера по проблематике поставленного вопроса

Оценка «4» ставится, если студент дал развёрнутый ответ на вопрос, приводит примеры, свободно владеет монологической речью, однако допускает неточности в ответе

Оценка «3» ставится, если студент показывает в основном знание изучаемого вопроса, однако полностью раскрыть тему не смог, ответы недостаточно аргументированы, ответ непоследователен и нет логического изложения материала

Оценка «2» ставится, если студент допускает серьёзные неточности при ответе на вопрос, обнаруживает неумение давать аргументированные ответы, не способен ответить на вопросы при дополнительных наводящих вопросах преподавателя

2. Решение кейс-задач – проблемные задания, где обучающимся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию

Пример кейс-заданий

1. Определите категорию гостиницы. Персонал гостиницы владеет одним иностранным языком, работники службы приёма и размещения могут общаться на 2-3-х иностранных языках, имеется плавательный бассейн, служба room-service предоставляет услуги с 7-00 до 24-00
2. В отель прибыл гость, на которого не было сделано предварительное бронирование, в отель он зашёл случайно, поинтересоваться нельзя ли поселиться на две ночи. Ваши действия
3. В вашем отеле есть свободные номера, но к стойке отеля подходит гость, который для вашего отеля нежелателен. Ваши действия

Критерии оценивания решений кейс-задач

Оценка «5» ставится, если студент:

- даёт чёткую аргументацию выбранного решения;
- свободно владеет профессиональной терминологией;
- предоставляет различные варианты решения проблемы;
- показывает хорошие теоретические знания, которые связывает с практикой

Оценка «4» ставится, если студент:

- владеет профессиональной терминологией, применяет теоретические знания для решения кейса;
- предлагает своё решение, однако не приводит чёткой аргументации своего выбора;
- на поставленные вопросы отвечает правильно, но допускает некоторые неточности;
- при выполнении задания кейса не учитывает все возможные варианты решения проблемы

Оценка «3» ставится, если студент:

- не может чётко аргументировать свой выбор решения проблемы;

- допускает неточности в профессиональном определении понятий, слабо применяет теоретические знания для решения кейса;
- при решении кейса не все факты учтены, отсутствует чёткая аргументация выбранного решения
- обнаруживает недостаточно глубокое понимание изученного материала

Оценка «2» ставится, если студент:

- допускает ошибки в определении понятий, искажает их смысл;
- слабо владеет теоретическими знаниями и не может применить их при решении кейса;
- если предлагает решение, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе

3. Контрольная работа

Контрольная работа №1

1. Сравните основные мировые модели гостеприимства. Что такое гостеприимство?

Европейская модель	Азиатская модель	Американская модель	Восточно-европейская модель

2. Что такое гостиничный продукт? Какими свойствами он обладает?

Контрольная работа № 2

1. Назовите основные нормативные документы действующие в гостиничной индустрии

2. Заполните таблицу

Название нормативного документа	Сущность документа

3. Назовите персонал контактной зоны заднего плана, его структура и основные функции

Основными требованиями к контрольной работе являются:

- краткость изложения;
- логичность изложения;
- использование профессиональной терминологии;
- грамотность изложения

Оценка «зачтено» ставится, если студент:

- полностью раскрывает вопросы контрольной работы;
- правильно формулирует понятия и категории;
- умеет анализировать и делать собственные выводы по рассматриваемой теме

Оценка «не зачтено» ставится, если:

- контрольная работа имеет большое количество существенных ошибок;
- у студента отсутствует умение правильно формулировать понятия и категории, анализировать и делать собственные выводы по данной теме

4. Тестовые задания

1. Утром в последний оплаченный клиентом день дежурный администратор поинтересовался, когда гость предполагает выезжать из гостиницы. Всегда ли следует спрашивать гостя о времени его отъезда в последний оплаченный день?

А) всегда;

Б) только в период большой загрузки;

В) не следует спрашивать, так как это создаёт у клиента психологический дискомфорт. Следует выяснить этот вопрос у администратора.

2. Структурное подразделение, осуществляющее процедуру резервирования номеров посредством телефонных звонков, через коммерческих представителей гостиницы, почтой, телексом, факсом, электронной почтой:

А) служба приёма и размещения;

Б) служба консьержей;

В) инженерно-техническая служба;

Г) служба бронирования

Критерии оценки теста

«отлично»	от 90% до 100% правильно выполненных заданий
«хорошо»	от 70% до 80% правильно выполненных заданий
«удовлетворительно»	от 50% до 69% правильно выполненных заданий
«неудовлетворительно»	менее 50% правильно выполненных заданий

4. Экзамен

При подготовке к экзамену можно использовать как конспекты лекций, так и литературу, указанную в рабочей программе дисциплины, в том числе, из дополнительного списка. В

каждом экзаменационном билете содержится два вопроса из разных тематических разделов дисциплины и практическое задание.

Критерии оценки	Количество билетов
Логичность и последовательность в изложении информации Использование профессиональной терминологии Демонстрация теоретических знаний Готовность к решению практических задач	12

Перечень экзаменационных вопросов

1. Классификация гостиниц и предоставляемые услуги в зависимости от статуса гостиницы
2. Служба приёма и размещения: основные функции, состав персонала
3. Порядок приёма, размещения и выписки гостей
4. Ситуационная задача: номерной фонд гостиницы составляет 100 номеров, расчётный период – 30 дней. За 30 дней было продано 2100 номеров. Определите загрузку гостиницы за 30 дней
5. Ситуационная задача: владелец гостиницы принял решение не принимать кредитные карточки в оплату за предоставленные услуги. Прав ли владелец гостиницы, если контрактом предусмотрено, что оплата за услуги производится клиентом в любой форме?

6. ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

[illegible]

