

Министерство образования, науки и молодежной политики Краснодарского края
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Краснодарского края «Армавирский механико – технологический техникум»

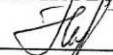
**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

для специальности 43.02.14 Гостиничное дело

ОДОБРЕНА

Цикловой комиссией

Иностранных языков, сервисных дисциплин и МДК

Председатель  Н.С. Турилина

Протокол № 12 от «20» 05 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ КК АМТТ

А.Л.Пелих
для
документа № «28» от «05» 2021г.



Рассмотрена

на заседании педагогического совета

протокол № 9 от 28.05.2021г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 г. № 1552, зарегистрированного в Минюсте РФ 26.12.2016, регистрационный №44974, укрупненная группа 43.00.00 Сервис и туризм


Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края «Армавирский механико-технологический техникум» (далее ГБПОУ КК АМТТ)

Разработчик:



Грищенко О.С., преподаватель ГБПОУ КК АМТТ

Рецензенты:



Макеева В.Н., директор ТА «Mango» квалификация «бакалавр» по направлению подготовки «Туризм»



Богачева Анна Алексеевна, менеджер по туризму, ИП Матюхина Е.А. «Пегас Туристик», квалификация по диплому специалист по сервису и туризму

СОДЕРЖАНИЕ

- 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)**

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
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.
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	Планировать предпринимательскую деятельность в

	профессиональной сфере
ЛР 1	Осознающий себя гражданином и защитником великой страны
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций
ЛР 3	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»
ЛР 5	Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России
ЛР 6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства
ЛР 9	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях
ЛР 10	Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры
ЛР 12	Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

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

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

иметь практический опыт в:	<ul style="list-style-type: none"> - выполнения работ по должности портье - принятия заказа от потребителей и его оформление; - размещения потребителей и ведения документации; - информирования проживающих в гостинице о предоставляемых дополнительных платных услугах, приема заказов на их выполнение и контроль за их исполнением; - осуществления контроля за исполнением работниками указаний руководства организации.
знать:	<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; - <i>лексический (2500 - 2900 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для овладения устными и письменными формами профессионального общения на иностранном языке;</i> - <i>иностраннный язык делового общения;</i> - <i>организацию службы приема и размещения;</i> - <i>стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;</i> - <i>правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;</i> - <i>юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;</i> - <i>основные и дополнительные услуги, предоставляемые</i>

	<p><i>гостиницей;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;</i> - <i>правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;</i> - <i>виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;</i> - <i>основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;</i> - <i>принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;</i> - <i>правила работы с информационной базой данных гостиницы;</i> - <i>системы контроля доступа в помещения гостиницы;</i> - <i>банковские услуги и услуги связи;</i> - <i>порядок проживания в гостинице;</i> - <i>современные средства и устройства информатизации;</i> - <i>порядок их применения в профессиональной деятельности;</i> - <i>правила общения с клиентами гостиницы.</i>
<p><i>уметь:</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</i> - <i>проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;</i> - <i>выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;</i> - <i>организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</i> - <i>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;</i> - <i>организовывать рабочее место службы приема и размещения;</i> - <i>регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);</i> - <i>информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;</i> - <i>готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;</i> - <i>контролировать оказание перечня услуг,</i>

	<p><i>туроператорами и иными сторонними организациями;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>– контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);</i> <i>– оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;</i> <i>– поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих);</i> <i>– составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);</i> <i>– выполнять обязанности ночного портье;</i> <i>– выполнять обязанности ресепшениста;</i> <i>– организовывать работу помощников администратора;</i> <i>– самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас;</i> <i>– вести диалоги в ограниченных ситуациях профессиональной деятельности: на рецепции, в номерах гостиницы, в ресторане, в различных службах гостиницы, с гостями и сотрудниками гостиницы;</i> <i>– взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ограниченных ситуациях профессиональной деятельности: на рецепции и в других службах гостиницы.</i>
--	---

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов 418 часов

в том числе в форме практической подготовки 348 часов

Из них на освоение МДК 266 часа

в том числе, самостоятельная работа 2 часа

контрольная работа 12 часов

на практики, в том числе учебную 72 часа

и производственную 72 часа

промежуточная аттестация по ПМ 6 часов

Рабочая программа профессионального модуля разработана:

на основе примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, зарегистрированной в Федеральном реестре примерных основных образовательных программ СПО 17.07.2017, регистрационный номер: 43.02.14-170717, реквизиты решения ФУМО о включении ПООП в реестр: протокол № 1 от 2017г.,

с учетом профессиональных стандартов:

- 33.007 « Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. N 282н.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Образовательная нагрузка, часов	Учебная нагрузка обучающихся во взаимодействии с преподавателем, часов										Самостоятельная работа обучающихся
			Учебная нагрузка на МДК			Консультации	Промежуточная аттестация	Практики		11			
			Всего учебных занятий	в том числе				Учебная	Производственная (по профилю специальности) (если предусмотрена рассредоточенная практика)				
				лабораторные работы и практические занятия	курсовая работа (проект)								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
ПК 1.1. – 1.3.	Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения гостей	230	216	142	24	6	6					2	
ПК 1.1. – 1.3.	Раздел 2. Иностранный язык для службы приема и размещения	38	38	38									
	Учебная практика	72						72					
	Производственная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)	72							72				
	Консультации по ПМ												
	Промежуточная аттестация по ПМ	6					6						
	Всего:	418	254	180	24	6	12	72	72	72	2	2	

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем
1	2	3
Раздел 1 ПМ.01 Организация и технология работы службы приема и размещения гостей		230
МДК. 01.01 Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения		216
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	<p>Содержание</p> <p>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 Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.</p> <p>2. Контрольная работа (входной контроль)</p> <p>3. Требования к обслуживающему персоналу Функции портье, кассира и консьержа.. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров. <i>Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей Правила предоставления гостиничных услуг</i></p> <p>4. <i>Продвижка гостиничных пакетов</i></p> <p>5. <i>Организационная структура гостиничного предприятия. Основные службы гостиницы</i></p> <p>6. <i>Служба бронирования</i></p> <p>7. <i>Служба дополнительных и сопутствующих услуг</i></p> <p>8. <i>Порядок регистрации и размещения гостей</i></p> <p>9. <i>Служба обслуживания</i></p> <p>10. <i>Служба эксплуатации номерного фонда</i></p> <p>11. <i>Служба питания</i></p> <p>12. <i>Отдел маркетинга и связей с общественностью</i></p> <p>Содержание</p>	24
Тема 1.2. Технология взаимодействия	<p>1. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей</p>	8

сотрудников службы приема и размещения с гостями.	2	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	8
	3	Зарубежный опыт работы с жалобами гостей	
	4	Правовое регулирование договорных отношений	
	Содержание		
Тема 1.3. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	1.	Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	38
	2.	Системы и технологии службы приема и размещения. Неавтоматизированные и автоматизированные. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей. Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. Категории гостей	
	3.	Операционный процесс обслуживания. Функции службы приема и размещения. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. Порядок регистрации и размещения индивидуалов. Особенности регистрации туристских групп. Документы, необходимые для учета использования номерного фонда. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения. Модуль бронирования. Модуль группы и блоки. Модуль портье. Модуль профайлы и история гостей. Модуль системы кассир. Модуль счета гостей. Модуль ночной аудит. Модуль отчеты. Модуль управления номерным фондом. Использование электронных замковых систем	
	4.	Контрольная работа (оперативный контроль)	
	Практические занятия		
	1.	Профессиональная автоматизированная программа. Описание и назначение модуля Front Office. Комплексное задание по модулю Front Office.	
	2.	Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	
	3.	Работа с профайлом гостей. Корректировка и внесение изменений в личные данные гостя. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	
	4.	Особенности поселения гостей от группы. Особенности поселения коллектива.	
	5.	Переселение гостя из номера. Подселение к гостю в номер	
	6.	Выполнение роли администратора	
	7.	Информирование потребителя о видах услуг	
	8.	Лобудка гостей к определенному времени	
	9.	Оформление плана загрузки на текущий день	
	10.	Оформление карты брони	
	11.	Оформление разрешения на поселение (индивидуальное)	
	12.	Оформление разрешения на поселение (групповое)	
	13.	Оформление ведомости движения номерного фонда	
	14.	Заполнение шахматки номеров	
15.	Заполнение шахматки движения номерного фонда		
16.	Решение задач по теме: «Основные показатели оценки деятельности».		
17.	Устная коммуникация с гостем во время проживания		
18.	Деловая переписка с гостем		
19.	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы		
Содержание			
Тема. 1.4. Документация службы приема и размещения.	1.	Виды и формы документации в деятельности службы Документация, необходимая для учета использования номерного фонда. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя	2
	Практические занятия		46

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков 2. Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок 3. Виды и формы документации в деятельности службы 4. Заполнение документов при поселении группы 5. Оформление счета (форма 3-Г) 6. Решение задач по расчету стоимости за проживание 7. Решение задач по расчету оплаты за проживание 8. Заполнение счета гостя по заданным условиям 9. Оформление анкеты проживающего 10. Оформление визитной карты (карты гостя) 11. Оформление свидетельства о регистрации по месту пребывания 12. Оформление справки о временной регистрации граждан 13. Оформление бланка уведомления о прибытии иностранного гражданина в место пребывания 14. Заполнение миграционной карты 15. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонт/не сдается номер) 16. Оформление бланка «Книга учета российских граждан в гостиницах РФ» 17. Оформление бланка Книга учета иностранных граждан в гостиницах РФ 18. Обработка документов по подселению и переселению гостей 19. Составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров 20. Составление и обработка необходимой документации по ожидаемому заезду 21. Составление и обработка необходимой документации по состоянию номеров и начислениям 22. Работа с нормативными и законодательными актам, регулирующими договорные отношения 23. Составление алгоритма заключения договора на предоставление услуги 	4
<p>Тема 1.5. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов. Виды международных платежных систем, пластиковые карты, рефераты, ваучеры. Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения. 2. Контрольная работа (рубежный контроль) <p>Практические занятия</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления. 2. Разделение счета гостя на фоллио, внесение корректировки в счет гостя Работа со счетами гостей. 3. Оплата услуг. Выписка гостя. 4. Заполнение напоминания о продлении срока действия визы 5. Заполнение регистрационного бланка 6. Заполнение регистрационного бланка на английском языке 7. Заполнение бланка авторизованного письма 	34

	8	<i>Оформление бланка на обслуживание VIP- гостей</i>	
	9	<i>Выполнение обязанностей ночного портье</i>	
	10	<i>Порядок расчета за проживание: наличный и безналичный расчет, расчет по кредитной карте, туристскими ваучерами.</i>	
	11	<i>Экспресс-оплата гостиничного счета.</i>	
	12	<i>Идентификация платежных документов, их реквизитов</i>	
	13	<i>Определение визуальной подлинности бумажных денежных знаков и видимых средства их защиты по образцам банкнот</i>	
	14	<i>Составление актов о порче и пропаже собственности гостиницы</i>	
	15	<i>Заполнение бланка соглашений об экспресс-оплате и бланка на возврат денег гостю</i>	
	16	<i>Расшифровка дебиторских счетов</i>	
	17	<i>Решение ситуационных задач на проверку тарифов, счетов, суточного отчета гостиницы, записей в журнале регистрации</i>	
	Содержание		
Тема 1.6. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	1.	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.	2
	Практические занятия		
	1.	Профессиональная автоматизированная программа.	10
	2.	Составление графика загрузки отеля	
	3.	Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.	
4.	Технология работы с гостевыми журналами		
	5.	Работа с конфликтными ситуациями	
Тема 1.7. Организация ночного аудита	Содержание		
	1.	Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы. Алгоритм действий ночного аудита по закрытию финансового дня и подведению баланса деятельности отеля Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации	2
	Практические занятия		
	1.	Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита.	14
	2.	Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.	
	3.	Выполнение обязанностей ночного портье	
	4.	Решение задач по составлению отчета по кассе	
5.	Заполнение "слипов"		
6.	Начисление платежей на счета.		
7.	Решение ситуационных задач с использованием информационной базы данных гостиницы		
	Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 1.		
	Составление эссе об организации службы приёма и размещения		
	2		
Тема 1.8. Учебная практика Виды работ	Учебная практика		
	Виды работ		
	1.	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения	72
	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	72
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	
Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	
Производственная практика (для СПО – (по профилю специальности)	
Виды работ	
1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;	
2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах проживания в гостинице	
3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	
4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	
5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	
6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	
7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	
8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	
9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	
10. Оформление бухгалтерских документов по осуществлению расчетов с гостями	
11. Выполнение обязанностей ночного портье.	
12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита.	
Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	
Консультации по МДК 01.01 (при наличии)	6
Промежуточная аттестация по МДК 01.01 в форме экзамена	6
Раздел 2 ПМ. Иностранный язык для службы приема и размещения	38
МДК 01. 02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения	38
Тема 2.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке	10
Практические занятия	
1. Организация приёма, регистрации гостей. Введение лексики, закрепление в упражнениях 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.	
2. Контрольная работа (входной контроль)	

	3. Размещение гостей (предоставление номеров).		
	4. Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текста “Hotel Housekeeping”. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи.		
	5. Составление диалогов у стойки ресепшн-иста. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены		20
Тема 2.2. Особенности работы с гостями.	Практические занятия		
	1. Категории гостей.		
	2. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.		
	3. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.		
	4. Контрольная работа (оперативный контроль)		
	5. Особенности обслуживания VIP-гостей.		
	6. Особенности работы с постоянными и VIP гостями.		
	7. Комплименты VIP гостям.		
	8. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз.		
	9. Контрольная работа (рубежный контроль)		
10. Понятие миграционной карты.			
Тема 2.3. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	Практические занятия		4
	2. Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и провозы гостей		
Тема 2.4. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке	Практические занятия		2
	1. Технологический цикл гостиничного предприятия. Изучение стандартов для обслуживания гостей		
Консультации по МДК 01.02 (при наличии)			
Промежуточная аттестация по МДК 01.02 в форме дифференцированного зачета			
Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе	1. Цель и значение курсовой работы. Требования к оформлению курсовой работы.		
	2. Содержание курсовой работы. Введение. Обоснование выбора темы, объект, предмет, цель, задачи, практическая значимость.		
	3. Подбор материала для выполнения курсовой работы.		
	4. Выполнение теоретической части курсовой работы. Теоретическое обоснование состояния проблемы исследования.		
	5. Подбор материала для выполнения курсовой работы. Исследование состояния проблемы в современной практике		
	6. Тенденции и перспективы развития исследуемой проблемы в гостиничном бизнесе в РФ и мире		
	7. Выполнение практической части курсовой работы. Анализ проблемы исследования на примере гостиничного предприятия.		
	8. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами		
	9. Анализ и оценка практического материала по выбранной теме		
	10. Разработка рекомендаций по совершенствованию организации службы приема и размещения гостей		
	11. Формирование выводов и предложений по исследуемой тематике		
			24

12. Оформление курсовой работы.

Примерная тематика курсовых работ

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 звезд.
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).
16. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).
17. Организация транспортного обслуживания в гостиницах и туристских комплексах
18. (на примере гостиниц вашего региона).
19. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
20. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание. (на примере конкретной гостиницы).
21. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
22. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).
23. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
24. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).
25. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).
26. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).
27. Анализ работы персонала службы приема и размещения с VIP гостями (на конкретном примере).
28. Анализ нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиницы. (на примере конкретной гостиницы).
29. Анализ автоматизированной обработки данных в службе приема и размещения. (на примере конкретной гостиницы).
30. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).
31. Анализ взаимодействия с турагенствами, туроператорами и иными сторонними

<p>организациями. (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>32. Анализ навыков общения с потребителем на иностранном языке. (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>33. Организация и контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>34. Анализ основных этапов завершающей стадии обслуживания гостей. (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>35. Анализ видов и порядка расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостинице. (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>36. Анализ взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы(на примере конкретной гостиницы).</p> <p>37. Анализ работы с информационной базой данных гостиницы. (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>38. Анализ работы персонала службы приема и размещения с иностранными гражданами. (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>39. Анализ видов договоров в индустрии гостеприимства и их законодательное регулирование. (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>40. Анализ деятельности службы приема и размещения в процессе проживания гостя.(на примере конкретной гостиницы).</p> <p>41. Анализ деятельности ночного портье. Виды отчетной документации (на конкретном примере).</p> <p>42. Мировые гостиничные компьютерные системы бронирования. Их роль в службе приема и размещения. (на конкретном примере)</p>	
Консультации по ПМ	-
Промежуточная аттестация по ПМ в форме экзамена	6
Всего	418

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены следующие специальные помещения:

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

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- стойка ресепшн;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- телефон;
- настенные часы;
- факс;
- копировальный аппарат;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- машинка для кредитных карт (имитация);
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
- стеллаж для ваучеров;
- сейф;
- место хранения наличности.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд техникума имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Печатные издания

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах., учебное пособие, М.: Альфа-м, 2017, 304 с

2. Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса = English for the hotel industry.,: учебное пособие для СПО- 12-е изд., стер. – М.: ИЦ «Академия», 2018 – 144 с.
3. Англо-русский, русско-английский словарь., Мюллер В.К. – Москва: Издательство АСТ, 2021 г.- 416 с.- (Популярный словарь).
4. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, М, А, 2021.

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, М, А, 2018 (www.academia-moscow.ru)

3.2.3. Дополнительные источники

1. Бизнес-курс английского языка. Словарь-справочник, Богацкий И.С., Дюканова Н.М.- 5-е изд., испр., Киев, ООО «ИП Логос-М», 2016, 352 с.
2. Англо-русский, русско-английский словарь с грамматическим приложением., Мюллер В.К. – Москва: «Стандарт», 2019г.- 640с.
3. Англо-русский, русско-английский словарь. Современная редакция 120 тысяч слов., Мюллер В.К. – Москва: «Стандарт», 2020 г.- 832 с.

Журналы:

1. Журнал «Гостиничное дело»2016
2. Журнал «Гостиничное дело»2017
3. Журнал «Гостиничное дело»2018
4. Журнал «Гостиничное дело»2019
5. Журнал « Иностранные языки в школе» 2016
6. Журнал « Иностранные языки в школе» 2017
7. Журнал « Иностранные языки в школе» 2018
8. Журнал « Иностранные языки в школе» 2019

3.3 Организация образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Студентам организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателя и предоставляется консультационная помощь.

Учебная и производственная практики завершают обучение профессионального модуля и проводятся концентрированно.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля и сдача экзамена по междисциплинарному курсу.

Профессиональный модуль считается освоенным при условии получения положительной оценки на экзамене (квалификационном).

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направления деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Код	и	наименование	Критерии оценки	Методы оценки
-----	---	--------------	-----------------	---------------

профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля		
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	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	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	Тестирование
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результатов	Экзамен
	Экспертное наблюдение	Ролевая игра
	Оценка процесса	Ситуационная задача
	Оценка результатов	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	Оценка результата	Собеседование

собственное профессиональное и личностное развитие	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
ЛР ¹	Выполнение работ в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	Экспертное наблюдение

¹ В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу по ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения»
по специальности 43.02.14 Гостиничное дело,
выполненную преподавателем ГБПОУ КК АМТТ Грищенко О.С.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.14 Гостиничное дело/ 43.00.00 Сервис и туризм, утвержденного приказом МОН РФ от 09.12.2016 №1552, зарегистрированного Минюстом РФ (регистрационный №44974 от 26.12.2016 г.).

В результате изучения программного материала обучающиеся овладеют знаниями и умениями по вопросам: планирования потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проведения тренингов и производственных инструктажей работников службы; выстраивания системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организации работы по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контроля работы 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.

В структуру рабочей программы входят основные темы, предполагающих изучение особенностей гостиничного предприятия и получения знаний, посвященных приему и размещению гостей.

Тематика практических занятий соответствует требованиям подготовки выпускника по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и содержанию рабочей программы.

Рабочая программа изложена в простой и доступной форме с применением терминологии, свойственной данному профессиональному модулю.

Содержание рабочей программы соответствует современному уровню развития науки, техники, производства и современным достижениям в области гостиничного сервиса.

Замечаний не имеется.

Заключение:

Рабочая программа по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения может быть использована для обеспечения основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Рецензент

Директор ТА «Mango»
квалификация по диплому «бакалавр»
по направлению подготовки «Туризм»



В.Н. Макаева

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу по ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, выполненную преподавателем ГБПОУ КК АМТТ Грищенко О.С.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.14 Гостиничное дело/ 43.00.00 Сервис и туризм, утвержденного приказом МОН РФ от 09.12.2016 №1552, зарегистрированного Минюстом РФ (регистрационный №44974 от 26.12.2016 г.).

В результате изучения программного материала обучающиеся овладеют знаниями и умениями по вопросам: планирования потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проведения тренингов и производственных инструктажей работников службы; выстраивания системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организации работы по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контроля работы 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.

В структуру рабочей программы входят основные темы, предполагающих изучение особенностей гостиничного предприятия и получения знаний, посвященных приему и размещению гостей.

Тематика практических занятий соответствует требованиям подготовки выпускника по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и содержанию рабочей программы.

Рабочая программа изложена в простой и доступной форме с применением терминологии, свойственной данному профессиональному модулю.

Содержание рабочей программы соответствует современному уровню развития науки, техники, производства и современным достижениям в области гостиничного сервиса.

Замечаний не имеется.

Заключение:

Рабочая программа по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения может быть использована для обеспечения основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Рецензент

Менеджер по туризму, ИП Матюхина Е.А.
квалификация по диплому специалист
по сервису и туризму



А.А. Богачева