Министерство образования Московской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Московской области «Электростальский колледж»

УТВЕРЖДАЮ
Директор
_____ Л.А. Виноградова
«29» августа 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

специальность среднего профессионального образования

43.02.14 Гостиничное дело

базовой подготовки

форма обучения очная

Согласовано
Предприятие работодателя:
ООО «ГИРУС»
генеральный директор
_____ Р.У. Гищак
« 29» августа 2019 г.
М.П.

г.о. Электросталь, 2019 г.

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	**4**
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	**5**
***3.* СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**	**6**
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	**13**
***5.* КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**	**16**

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы СПО, разработанной в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности: **ВПД 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

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

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

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 приема и размещения; - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
знать:	- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; - стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; - методы планирования труда работников службы приема и размещения;
уметь:	- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; -проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; -выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; -организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; -контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;

1.3 Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

Всего - **252** часа.

Из них на освоение:

МДК 01.01. - **129 часов**;

МДК 01.02. - **51 часов**;

на учебную практику 36 часов,

на производственную практику –36 часов

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

2.2.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК.01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК.02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК.03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК.04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК.05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК.06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК.07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК.08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.
ОК.09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК.10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК.11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

2.2.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
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

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Тематический план профессионального модуля

Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, час.					Консультации	Курсовая работа	Самостоятельная работа
		Обучение по МДК			*Практики*				
		Всего	лекции	практ.	Учебная	Производственная			
МДК.01.01. Планирование, организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	129	123	56	42	-	-	1	24	6
МДК 01.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения (Английский язык)	51	48	-	48	-	-			3
УП.01.01 Учебная практика	36				36	-			-
ПП.01.01 Производственная практика (по профилю специальности)	36					36			-
Всего:	***252***	171	***56***	***90***	***36***	***36***	***1***	***24***	***9***

3.2 Тематический план и содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем		Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1		2	3	4
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения				
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения			**26**	***1-2***
Введение			6	
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями		**Содержание учебного материала**	12	***1-2***
	1	Автоматизированные системы в службе приема и размещения	2	
	2	Функциональное планирование приемно-вестибюльной зоны. Стандартное оборудование в работе службы приема и размещения. Программное обеспечение	2	
	3	Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения гостей	2	
	4	Процесс поселения в гостиницу. Категории гостей	2	
	5	Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	2	
	6	Принципы организационного построения высококлассных гостиничных предприятий	2	
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.		**Содержание учебного материала**	8	**1-2**
	1	Правила поселения и регистрации иностранных гостей	2	
	2	Принципы эффективной коммуникации внутри команды высококлассного отеля	2	
	3	Работа с туристскими и корпоративными группами. Особенности работы с постоянными и VIP гостями	2	
	4	Речевые стандарты при общении с гостями и сотрудниками	2	
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.				***76***
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания		**Содержание учебного материала**	26	***2-3***
	1	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения	2	
	2	Организация хранения личных вещей	2	

гостей. Прием и размещение гостей.	3	Организация выезда гостя и процедура его выписки	2	
	4	Работа с жалобами гостей	2	
	5	Правила предоставления гостиничных услуг	2	
	6	Поощрительные программы и программы лояльности для гостей	2	
	7	Предоставление услуг питания. Продажа гостиничных пакетов.	2	
	8	Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер	2	
	9	Тарифы скидки, применяемы в гостиницах	2	
	10	Устная коммуникация с гостем во время проживания	2	
	11	Особенности официально-делового стиля в делопроизводстве	2	
	1	Самостоятельная работа: «Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями»	2	*2-3*
	2	Самостоятельная работа: «Правила предоставления гостиничных услуг»	2	
Тема. 2.2. Документация службы приема и размещения.		**Содержание**	**22**	
	1	Выселение	2	
	2	Помощь гостям	2	
	3	Стандартное оборудование кассового отделения гостиницы	2	
	4	Способы оплаты в гостиницах. Порядок возврата денежных сумм гостю	2	
	5	Процедура работы с жалобами клиентов	2	
	6	Конфликт между клиентом и сотрудником гостиницы	2	
	7	Основные нормативные документы, регулирующие деятельность гостиниц. Законодательные документы в работе СПиР.	4	
	8	История развития индустрии гостеприимства в Европе	2	
	9	Инновации в гостиничной индустрии	2	
	10	Необычные отели мира	2	
	11	Гостиничные цепи	2	
Тема. 2.3. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.		**Содержание**	**10**	
	1	IT технологии в сфере туризма и гостеприимства	2	
	2	Отработка навыков передачи смены	2	
	3	Организация ночного аудита	4	
	4	Правила выполнения ночного аудита.	2	*2-3*
		Контрольная работа	**1**	

Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия			**43**	
Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы		**Содержание учебного материала**	**4**	2-3
	1	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	1	
	2	Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.	1	
	3	Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля	1	
	4	Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.	1	
Тема 3.2. Организация ночного аудита		**Содержание учебного материала**	**15**	2-3
	1	Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.	1	
	2	Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации	1	
	3	Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита.	2	
	4	Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления.	2	
	5	Разделение счета гостя на фолио, внесение корректировки в счет гостя	2	
	6	Работа со счетами гостей.	1	
	7	Оплата услуг. Выписка гостя.	2	
	8	Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.	2	
	9	Самостоятельная работа: «Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя»	2	
		Курсовая работа: 1. Выбор темы курсовой работы 2. Основные требования к оформлению работы 3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата. 4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала. 5.Основные требования к написанию практической части курсовой работы. 6. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами.	**24**	

		7.Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта. 8.Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками 9.Основные правила к написанию заключения 10. Индивидуальные консультации. 11. Защита курсовой работы. **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 звезды. 5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды. 6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды. 7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона). 8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание. 10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы). 12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере). 14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере). 15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере). 16. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).		
		Консультация	**1**	
		ИТОГО в МДК.01.01:	**129**	
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения			**51**	
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке		**Тематика практических занятий и лабораторных работ**		
		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. Размещение гостей (предоставление номеров). Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текста “Hotel Housekeeping”. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов у стойки ресепшиониста. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены	**18**	1-3

		Самостоятельная работа: «Составление алгоритма работы с гостем по телефону.» Самостоятельная работа: «Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями»	**3**	
Тема 1.2. Особенности работы с гостями.		**Тематика практических занятий и лабораторных работ**		
		Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Комплименты VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	**10**	1-3
Тема. 1.3. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке		**Тематика практических занятий и лабораторных работ**		
		Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах	**10**	1-3
Тема 1.4. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке		**Тематика практических занятий и лабораторных работ**		
		Технологический цикл гостиничного предприятия Изучение стандартов для обслуживания гостей	**9**	1-3
		ЗАЧЕТ:	**1**	
		ИТОГО в МДК 01.02:	**51**	
Учебная практика **Виды работ** 1. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения 2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг 3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.			**36**	

4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей 6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). 7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан. 8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. 9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). 10. Оформление и подготовка счетов гостей. 11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 12. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	
Производственная практика **Виды работ** 1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в 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 средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей 9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. 11. Выполнение обязанностей ночного портье. 12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. 13. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	**36**
Всего:	**252**

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 руководством)
3. Продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения».

Используется учебная лаборатория Тренажерный комплекс «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования». Комплексная автоматизированная система управления отелем; персональный компьютер; стойка ресепшн; телефон; многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс); сейф; POSтерминал; шкаф для папок; детектор валют; лотки для бумаги; информационно-ключевой щит; терминал для кодирования ключей; калькулятор, а также:

- учебная, методическая и справочная литература;
- учебно-наглядные пособия (для отдельных тем дисциплины);
- проектором (для отдельных тем дисциплины) и т.д.

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.

Тренажерный комплекс: «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования».

– Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra или др.)
– Персональный компьютер
– Стойка ресепшн
– Телефон
– Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс)
– Сейф
– POS-терминал
– Шкаф для папок
– Детектор валют
– Лотки для бумаг.

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.

4.2. Информационное обеспечение обучения

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

Перечень учебных изданий.

1. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2017 – 304с.
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2018
3. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2019 – 200с..
4. Английский язык для индустрии гостеприимства. 2015г. Москва ИНФА-М К.В Ишимцева
5. Hotels & Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 2017 г.
6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1
7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1

Нормативно-правовые акты

1. Трудовой Кодекс Российской Федерации. – М., 2019.
2. ГОСТ Р 51185-2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
3. ГОСТ Р 53423-2019. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.
4. ГОСТ Р 54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования.
5. ГОСТ Р 54599-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.
6. ГОСТ Р 55319-2019. Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения.
7. ГОСТ Р 55817-2019. Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения.
8. ГОСТ Р 56184-2019. Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам.
9. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
10. Приказ Министерства культуры РФ от 11.07.2014г. № 1219 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».
11. Приказ Министерства культуры РФ от 29 апреля 2019г. № 1340 «Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской

индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».

12. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2019 N 220н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 02.04.2012 N 23681)

Журналы

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

Электронные издания (электронные ресурсы)

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

5. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П. Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 204 c. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/27035.html

6. Изадор Шарп Философия гостеприимства Four Seasons: Качество, сервис, культура и бренд [Электронный ресурс] : качество, сервис, культура и бренд / Шарп Изадор, Филлипс Алан. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2016. — 368 c. — 978-5-9614-4978-5. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/41487.html

7. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 176 c. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/57230.html

8. Мальшина Н.А. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.А. Мальшина. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 252 c. — 978-5-394-02707-9. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/49845.html

9. Кучеренко И.М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / И.М. Кучеренко. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 c. — 978-5-93926-304-7. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/72410.html

10. Райли Майкл Управление персоналом в гостеприимстве [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) / Майкл Райли. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 191 c. — 5-238-00873-2. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/71078.html

4.3 Общие требования к организации образовательного процесса

Занятия проводятся в учебных аудиториях и лабораториях, оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением.

В преподавании используются лекционно-семинарские формы проведения занятий, практикум, информационно-коммуникационные технологии, игровые технологии.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**
1	*2*
Умения:	
- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; -проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; -выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; -организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; -контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;	*Текущий контроль:* ➢ экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите теоретических и практических работ; ➢ оценка заданий для самостоятельной работы. *Промежуточная аттестация:* ➢ экспертная оценка выполнения теоретических и практических заданий на *экзамене*
Знания:	
- 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;	*Текущий контроль:* ➢ экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите теоретических и практических работ; ➢ оценка заданий для самостоятельной работы. *Промежуточная аттестация:* ➢ экспертная оценка выполнения теоретических и практических заданий на *экзамене*

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированные профессиональные компетенции, но и развивать общие компетенции, обеспечивающие их умения.

Наименование компетенций	**Основные показатели оценки результата**	**Формы и методы контроля и оценки**
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Выбирает способы решения задач профессиональной деятельности применительно, к различным контекстам.	Текущий контроль в форме: опроса: устный, письменный; индивидуальный, фронтальный Практическая работа. Самостоятельная работа. Понятийный диктант. Тестирование Решение ситуационных задач Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины.

		Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Осуществляет поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Текущий контроль в форме: опроса: устный, письменный; индивидуальный, фронтальный Практическая работа. Самостоятельная работа. Понятийный диктант. Тестирование Решение ситуационных задач Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Планирует и реализовывает собственное профессиональное и личностное развитие.	Текущий контроль в форме: опроса: устный, письменный; индивидуальный, фронтальный Практическая работа. Самостоятельная работа. Понятийный диктант. Тестирование Решение ситуационных задач Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Работает в коллективе и в команде, эффективно общается с коллегами, руководством, клиентами.	Текущий контроль в форме: опроса: устный, письменный; индивидуальный, фронтальный Практическая работа. Самостоятельная работа. Понятийный диктант. Тестирование Решение ситуационных задач Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей	Осуществляет устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей	Текущий контроль в форме: опроса: устный, письменный; индивидуальный, фронтальный Практическая работа. Самостоятельная работа. Понятийный диктант. Тестирование

социального и культурного контекста.	социального и культурного контекста.	Решение ситуационных задач Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	Проявляет гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	Текущий контроль в форме: опроса: устный, письменный; индивидуальный, фронтальный Практическая работа. Самостоятельная работа. Понятийный диктант. Тестирование Решение ситуационных задач Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Содействует сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Текущий контроль в форме: опроса: устный, письменный; индивидуальный, фронтальный Практическая работа. Самостоятельная работа. Понятийный диктант. Тестирование Решение ситуационных задач Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы.
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Использует средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Текущий контроль в форме: опроса: устный, письменный; индивидуальный, фронтальный Практическая работа. Самостоятельная работа. Понятийный диктант. Тестирование Решение ситуационных задач Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы.
ОК 09.	Использует информационные	Текущий контроль в форме: опроса: устный, письменный; индивидуальный, фронтальный

Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	технологии в профессиональной деятельности.	Практическая работа. Самостоятельная работа. Понятийный диктант. Тестирование Решение ситуационных задач Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы.
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Пользуется профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Текущий контроль в форме: опроса: устный, письменный; индивидуальный, фронтальный Практическая работа. Самостоятельная работа. Понятийный диктант. Тестирование Решение ситуационных задач Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы.
ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Планирует предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Текущий контроль в форме: опроса: устный, письменный; индивидуальный, фронтальный Практическая работа. Самостоятельная работа. Понятийный диктант. Тестирование Решение ситуационных задач Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы.
ПК. 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;	Текущий контроль в форме: опроса; защиты практических занятий; тестирования; Контрольных работ по теме МДК. Зачет по учебной и производственной практикам. Экзамен по междисциплинарному курсу. Экзамен по профессиональному модулю.

ПК.1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответ-ствии с текущими планами и стандарта-ми гостиницы.	Выстраивать систему стимулирования работников службы приема и размещения Управлять материально-производственными запасами Применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; ценообразования; ориентироваться в номенклату-ре основных и дополнительных услуг отеля.	Текущий контроль в форме: опроса; защиты практических занятий; тестирования; Контрольных работ по теме МДК. Зачет по учебной и производственной практикам. Экзамен по междисциплинарному курсу. Экзамен по профессиональному модулю.
ПК.1.3 Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	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; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения.	Текущий контроль в форме: опроса; защиты практических занятий; тестирования; Контрольных работ по теме МДК. Зачет по учебной и производственной практикам. Экзамен по междисциплинарному курсу. Экзамен по профессиональному модулю.