



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
РЕСПУБЛИКИ КОМИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СЫКТЫВКАРСКИЙ ГУМАНИТАРНО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ имени И.А. КУРАТОВА»

Копия верна

«УЧЕБНО-ПРОГРАММНЫЕ ИЗДАНИЯ»

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ЦИКЛ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Для студентов, обучающихся по специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Сыктывкар, 2021

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта по
специальности среднего профессионального образования

| код | наименование специальности/профессии |
|----------|--------------------------------------|
| 43.02.14 | Гостиничное дело |

(программа подготовки специалистов среднего звена углубленной подготовки/
программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих)

Разработчики

| | Фамилия, имя, отчество | Ученая степень (звание) [квалификационная категория] | Должность |
|---|-----------------------------|---|---------------|
| 1 | Патракеева Карина Сергеевна | - | Преподаватель |
| 2 | | | |
| 3 | | | |

09
[число]

апреля
[месяц]

2021
[год]

Рекомендована

ПЦК преподавателей естественнонаучных и социально-гуманитарных дисциплин

Протокол № 4 от «16» апреля 2021 г.

Председатель ПЦК

Сергеева Л.А.

Рекомендована

научно-методическим советом ГПОУ

«Сыктывкарский гуманитарно-педагогический колледж имени И.А. Куратова»

Протокол № 6 от «09» июня 2021 г.

Председатель совета

Герасимова М.П.

Содержание

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1. | Паспорт рабочей программы профессионального модуля | 4 |
| 2. | Результаты освоения профессионального модуля | 7 |
| 3. | Структура и примерное содержание профессионального модуля | 8 |
| 4. | Условия реализации профессионального модуля | 13 |
| 5. | Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля | 18 |
| 6. | Примерная тематика учебно-исследовательских работ студентов | 21 |
| 7. | Приложение: матрица компетенций профессионального модуля | 22 |

1. ПАСПОРТ

рабочей программы профессионального модуля

| | |
|-------|---|
| ПМ.01 | Организация и контроль деятельности сотрудников службы приема и размещения |
|-------|---|

[код]

[название профессионального модуля в соответствии с ФГОС]

1.1. Область применения рабочей программы профессионального модуля

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО

| | | |
|-----------------------------------|----------|--|
| по специальности | 43.02.14 | Гостиничное дело |
| | [код] | [наименование специальности полностью] |
| укрупненной группы специальностей | 43.00.00 | Сервис и туризм |
| | | |

в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

| |
|---|
| Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения |
|---|

[наименование вида профессиональной деятельности в соответствии с ФГОС (пункты 5.2.1-5.2.n)]

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. |

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована:

| | | |
|--|----------|--|
| только в рамках реализации специальности | 43.02.14 | Гостиничное дело |
| | [код] | [наименование специальности полностью] |

в дополнительном профессиональном образовании при реализации программ повышения квалификации и переподготовки

| | | |
|---|-------|--|
| [указать направленность программ повышения квалификации и переподготовки] | | |
| | [код] | [наименование специальности полностью] |

| | | |
|---------------------------------|-------|------------------------------------|
| при освоении профессии рабочего | | |
| | [код] | [наименование профессии полностью] |

| | | |
|----------------------------|-------|--|
| в рамках специальности СПО | | |
| | [код] | [наименование специальности полностью] |

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:

- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

уметь:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;

2. проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
3. выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
4. организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
5. контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

знать:

1. нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
2. стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
3. методы планирования труда работников службы приема и размещения.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

| | | |
|---|------------|--------------------|
| всего часов | 351 | в том числе |
| максимальной учебной нагрузки обучающегося | 171 | часов, в том числе |
| обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося | 136 | часов, |
| самостоятельной работы обучающегося | 35 | часов; |
| учебной практики | 108 | часов; |
| производственной практики | 72 | часов; |

Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы МДК.1.1

| ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ | | |
|--|------------|-----|
| [индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом] | | |
| всего | 286 | час |
| максимальная | 106 | час |
| самостоятельная работа | 22 | час |
| обязательная аудиторная | 84 | час |
| лекций | 50 | час |
| лабораторных и практических занятий, включая семинары | 34 | час |
| курсовых работ (проектов) | 0 | час |
| учебной практики | 108 | час |
| производственной практики | 72 | час |

Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы МДК.1.2

| ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ | | |
|--|-----------|-----|
| [индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом] | | |
| всего | 65 | час |
| максимальная | 65 | час |
| самостоятельная работа | 13 | час |

| | | |
|---|----|-----|
| обязательная аудиторная | 52 | час |
| лекций | 0 | час |
| лабораторных и практических занятий, включая семинары | 52 | час |
| курсовых работ (проектов) | 0 | час |
| учебной практики | 0 | час |
| производственной практики | 0 | час |

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности

Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения,

[наименование вида профессиональной деятельности в соответствии с ФГОС (пункты 5.2.1-5.2n)]

в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

| Код | Наименование результата обучения |
|-------------------------------------|---|
| Профессиональные компетенции | |
| 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. |
| Общие компетенции | |
| 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 |

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля Методическое обеспечение образовательного процесса

| Коды профессиональных компетенций | Наименование разделов профессионального модуля | Всего часов | Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов) | | | | | Практика | |
|-----------------------------------|--|-------------|---|--|---|-------------------------------------|---|----------------|---|
| | | | Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося | | | Самостоятельная работа обучающегося | | Учебная, часов | Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена рассредоточенная практика) |
| | | | 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 ПК 1.2 ПК 1.3 | Раздел ПМ 01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы приема и размещения МДК 01.01 Организация и контроль деятельности службы приема и размещения | 286 | 106 | 34 | - | 22 | - | 108 | 72 |
| ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 | Раздел ПМ 01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы приема и размещения МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения | 65 | 65 | 52 | - | 13 | - | - | - |
| | Всего: | 351 | 171 | | | 35 | | 108 | 72 |

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

ПМ.01

[код]

Организация и контроль деятельности сотрудников службы приема и размещения

[наименование модуля в соответствии с ФГОС]

| Наименование разделов междисциплинарных курсов (МДК) профессионального модуля (ПМ) и тем | Содержание учебного материала: лекции, семинарские (практические) занятия; лабораторные и контрольные работы; самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены) | Объем часов | Уровень освоения | Формируемые компетенции (ОК, ПК) |
|---|---|--|------------------|----------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| МДК 01.01 Организация и контроль деятельности службы приема и размещения | | 106 | | |
| Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения | | 28 | | |
| Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями | Содержание | | 8 | ОК1, ОК2, ОК3, ОК9, ПК1.1 |
| | 1. | Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания. Цели, функции, состав персонала | 1 | |
| | 2. | Рабочие смены и отделы службы приема и размещения. Требования к обслуживающему персоналу | 2 | |
| | 3. | Должностные обязанности сотрудников службы приема и размещения | 2 | |
| | 4. | Организация рабочего места службы приема и размещения | 1 | |
| | 5. | Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров | 1 | |
| | Семинарские (практические) занятия | | 4 | ОК1, ОК2, ОК3, ОК9, ПК1.1 |
| | 1. | Требования к внешнему виду сотрудника службы приема и размещения | | |
| | 2. | Этикет телефонных переговоров | | |
| | Самостоятельная работа студентов | | 6 | |
| | 1. | Составление перечня оборудования службы приема и размещения | | |
| | 2. | Составление портрета сотрудника службы приема и размещения для мужчины и женщины | | |
| | 3. | Составление шаблона (скрипта) разговора по телефону | | |
| Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями | Содержание | | 4 | ОК1, ОК4, ОК5, ПК1.1, ПК2.2 |
| | 1. | Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей | 2 | |
| | 2. | Понятие «жалоба», «претензия». Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями | 2 | |
| | Семинарские (практические) занятия | | 4 | ОК1, ОК4, ОК5, ПК1.1, ПК2.2 |
| | 1. | Речевые стандарты сотрудника службы приема и размещения | | |
| | 2. | Работа с жалобами потребителей | | |
| | Самостоятельная работа студентов | | | |
| | 1. | Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями | 2 | |
| Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки | | 64 | | |
| Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и | Содержание | 7 | | ОК1, ОК5, ОК6, ОК7, ОК10, ПК1.2, |

| Наименование разделов междисциплинарных курсов (МДК) профессионального модуля (ПМ) и тем | Содержание учебного материала: лекции, семинарские (практические) занятия; лабораторные и контрольные работы; самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены) | | Объем часов | Уровень освоения | Формируемые компетенции (ОК, ПК) |
|--|--|--|-------------|------------------|--|
| 1 | 2 | | 3 | 4 | 5 |
| размещение гостей. | | | | | ПК1.3 |
| | 1. | Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации | | 1 | |
| | 2. | Виды гостиничных услуг: основные, дополнительные, сопутствующие | | 2 | |
| | 3. | Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные, автоматизированные | | 1 | |
| | 4. | Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей. | | 2 | |
| | 5. | Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей | | 2 | |
| | Семинарские (практические) занятия | | 2 | | ОК1, ОК5, ОК6, ОК7, ОК10, ПК1.2, ПК1.3 |
| | 1. | Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карты | | | |
| | Самостоятельная работа студентов | | | | |
| | 1. | Системы управления отелем, применяемые гостиничной индустрией России | 2 | | |
| | | | | | |
| Тема 2.2. Особенности работы с гостями. | Содержание | | 7 | | ОК1, ОК3, ОК6, ОК8, ОК10, ПК1.2, ПК1.3 |
| | 1. | Категории гостей. Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан | | 2 | |
| | 2. | Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер | | 1 | |
| | 3. | Особенности обслуживания VIP-гостей. Работа с постоянными и VIP-гостями. Compliments VIP-гостям. | | 2 | |
| | 4. | Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты | | 2 | |
| | Семинарские (практические) занятия | | 6 | | ОК1, ОК3, ОК6, ОК8, ОК10, ПК1.2, ПК1.3 |
| | 1. | Работа с профайлом гостей, компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя | | | |
| | 2. | Особенности поселения гостей от группы | | | |
| | 3. | Переселение гостя из номера. Подселение к гостю в номер | | | |
| | Самостоятельная работа студентов | | | | |
| | 1. | Особенности работы гостиничных цепей Hilton, Marriott, HolidayInn с VIP-гостями | 2 | | |
| | | | | | |
| Тема 2.3. Документация службы приема и размещения. | Содержание | | 4 | | ОК2, ОК9, ОК10, ПК1.2, ПК1.3 |
| | 1. | Виды и формы документации в деятельности службы приема и | | 2 | |

| Наименование разделов междисциплинарных курсов (МДК) профессионального модуля (ПМ) и тем | Содержание учебного материала: лекции, семинарские (практические) занятия; лабораторные и контрольные работы; самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены) | | Объем часов | Уровень освоения | Формируемые компетенции (ОК, ПК) |
|--|---|--|-------------|------------------|--|
| 1 | 2 | | 3 | 4 | 5 |
| | | размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. | | | |
| | 2. | Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя | | 2 | |
| | Семинарские (практические) занятия | | 6 | | ОК2, ОК9, ОК10, ПК1.2, ПК1.3 |
| | 1. | Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем | | | |
| | | Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер) | | | |
| | Самостоятельная работа студентов | | | | |
| | 1. | Требования к звездности гостиничных предприятий. Мировая практика классификации гостиниц | 2 | | |
| Тема 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки | Содержание | | 14 | | ОК4, ОК5, ОК9, ОК10, ПК1.1, ПК1.2, ПК1.3 |
| | 1. | Стандарты качества обслуживания при выписке гостей | | 2 | |
| | 2. | Расчетный час. Час выезда гостей | | 1 | |
| | 3. | «Экспресс выписки». Функции кассира службы приема и размещения. Оборудование кассового отдела гостиницы | | 2 | |
| | 4. | Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями | | 1 | |
| | 5. | Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». | | 2 | |
| | 6. | Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами. Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов | | 2 | |
| | 7. | Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. | | 1 | |
| | 8. | Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю. | | 2 | |
| | 9. | Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения. | | 2 | |
| | Семинарские (практические) занятия | | 8 | | ОК4, ОК5, ОК9, ОК10, ПК1.1, ПК1.2, ПК1.3 |
| | 1. | Оформление счетов различных категорий гостей | | | |
| | 2. | Оформление документации по возврату денежных сумм гостю | | | |
| | 3. | Разрешение конфликтных ситуаций при расчетах с гостями. Решение ситуационных задач | | | |

| Наименование разделов междисциплинарных курсов (МДК) профессионального модуля (ПМ) и тем | Содержание учебного материала: лекции, семинарские (практические) занятия; лабораторные и контрольные работы; самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены) | | Объем часов | Уровень освоения | Формируемые компетенции (ОК, ПК) |
|--|--|--|-------------|------------------|----------------------------------|
| 1 | 2 | | 3 | 4 | 5 |
| | 4. | Разделение счета гостя на фоллио, внесение корректировки в счет гостя | | | |
| | Самостоятельная работа студентов | | | | |
| | 1. | Составление перечня электронных журналов в сфере гостиничного бизнеса | 2 | | |
| | 2. | Рекламная продукция за стойкой ресепшн: буклеты, визитки, листовки | 2 | | |
| Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла | | | 14 | | |
| Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы | Содержание | | 3 | | ОК1, ОК3, ОК4, ПК1.3 |
| | 1. | Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы | | 2 | |
| | Семинарские (практические) занятия | | 2 | | ОК1, ОК3, ОК4, ПК1.3 |
| | 1. | Составление графика загрузки отеля. Решение задач | | | |
| | Самостоятельная работа студентов | | | | |
| | 1. | Эссе «Влияние мотивации на эффективность работы персонала» | 2 | | |
| Тема 3.2. Организация ночного аудита | Содержание | | 3 | | ОК2, ОК5, ОК10, ПК1.2, ПК1.3 |
| | 1. | Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. | | 1 | |
| | 2. | Тарифная сетка гостиничного предприятия. Отчетная документация в гостинице | | 2 | |
| | Семинарские (практические) занятия | | 2 | | ОК2, ОК5, ОК10, ПК1.2, ПК1.3 |
| | 1. | Комплексное задание по циклу обслуживания гостей | | | |
| | Самостоятельная работа студентов | | | | |
| | 1. | Составление скрипта разговора при выписке гостя | | | |

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие

| | | |
|-------|-------------------|--|
| 4.1.1 | учебного кабинета | Гуманитарных и социальных дисциплин |
| 4.1.2 | лаборатории | <i>[указывается наименование кабинетов, связанных с реализацией ПМ]</i> информатики и информационно-коммуникационных технологий; |
| 4.1.3 | зала | библиотека; читальный зал с выходом в сеть Интернет. |

4.2 Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета

| № | Наименования объектов и средств материально-технического обеспечения | Примечания |
|---|--|------------|
| | Оборудование учебного кабинета | |
| | рабочие места по количеству обучающихся – не менее 25 | + |
| | рабочее место преподавателя | + |
| | доска для мела | + |
| | раздвижная демонстрационная система | |
| | Печатные пособия | |
| | Тематические таблицы | |
| | Портреты | |
| | Схемы по основным разделам курсов | |
| | Диаграммы и графики | |
| | Атласы | |
| | Цифровые образовательные ресурсы | |
| | <i>Цифровые компоненты учебно-методических комплексов</i> | |
| | | |
| | Экранно-звуковые пособия | |
| | Видеофильмы | |
| | Слайды (диапозитивы) по разным разделам курса | |
| | Аудиозаписи и фонохрестоматии | |
| | | |
| | Лабораторное оборудование (демонстрационное оборудование) | |
| | | |
| | | |
| | | |

Технические средства обучения

| № | Наименования объектов и средств материально-технического обеспечения | Примечания |
|---|--|------------|
| | Технические средства обучения (средства ИКТ) | |
| | Телевизор с универсальной подставкой | |
| | Видеомагнитофон (видеоплейер) | |
| | Аудио-центр | |
| | Мультимедийный компьютер | + |
| | Сканер с приставкой для сканирования слайдов | |
| | Принтер лазерный | + |
| | Цифровая видеокамера | |
| | Цифровая фотокамера | |
| | Слайд-проектор | |
| | Мультимедиа проектор | + |
| | Стол для проектора | |
| | Экран (на штативе или навесной) | |

4.3. Используемые технологии обучения

В целях реализации компетентностного подхода в образовательном процессе используются следующие активные и интерактивные формы проведения занятий: деловые и ролевые игры, анализ конкретных ситуаций, кейс метод, круглый стол (групповые дискуссии и дебаты), экскурсионный практикум, дистанционное обучение, работа в малых группах, социальные проекты (внеаудиторные формы - соревнования, фильмы, спектакли, выставки и др.

4.4. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

| |
|--|
| МДК.1.1 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ |
|--|

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

Основные печатные источники (2-3 издания)

| № | Выходные данные печатного издания | Год издания | Гриф |
|----|--|-------------|--------|
| 1. | Ехина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах : учебник / М. А. Ехина. - 7-е изд., стер. - Москва : Академия, 2019. – 236с. | 2019 | Реком. |
| 2. | Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения : учебник / М. А. Ёхина. - 2-е изд., испр. - Москва : Академия, 2018 (Тверь). – 302с. | 2018 | Реком. |

Дополнительные печатные источники

| № | Выходные данные печатного издания | Год издания | Гриф |
|----|--|-------------|--------|
| 1. | Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Радыгина Е.Г.. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 166 с. | 2021 | Реком. |
| 2. | Технологии гостиничной деятельности: Учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — | 2017 | Реком. |

| | | | |
|----|---|--|--|
| | М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. — 176 с. | | |
| 3. | Черевичко, Т.В. Теоретические основы гостеприимства : учеб. пособие / Т.В. Черевичко .— 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019 .— 286 с. | | |

Дополнительные электронные издания

| № | Выходные данные электронного издания | Режим доступа | Проверено |
|---|--|---------------|------------|
| 1 | Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 01.04.2021) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" [Электронный ресурс] http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_368292/ | свободный | 09.04.2021 |

Ресурсы Интернет

1. Информация в сфере гостиничного бизнеса, что позволяет быть в курсе текущих событий и туристам, и владельцам гостиниц, и службам бронирования. www.hotelnews.ru
2. Платформа для поиска отелей по всему миру <http://all-hotels.ru>
3. Система бронирования для турагентств <http://www.amadeus.ru/>
4. Интернет-портал индустрии гостеприимства и питания HoReCa <http://www.horeca-magazine.ru/>
5. Журнал гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства в России <https://xn--80akbvbiwmeli.xn--plai/>
6. Журнал «Академия гостеприимства» <http://hotel-rest.biz/>
7. Журнал для отельеров и владельцев ресторанов HOTELIER.PRO <https://hotelier.pro/>

МДК.1.2 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

Основные печатные источники (2-3 издания)

| № | Выходные данные печатного издания | Год издания | Гриф |
|----|-----------------------------------|-------------|------|
| 1. | | | |
| 2. | | | |

Дополнительные печатные источники

| № | Выходные данные печатного издания | Год издания | Гриф |
|----|-----------------------------------|-------------|------|
| 1. | | | |
| 2. | | | |
| 3. | | | |

Дополнительные электронные издания

| № | Выходные данные электронного издания | Режим доступа | Проверено |
|---|--------------------------------------|---------------|-----------|
|---|--------------------------------------|---------------|-----------|

| | | | |
|---|--|--|--|
| 1 | | | |
| 2 | | | |

Ресурсы Интернет

4.4. Общие требования к организации образовательного процесса при реализации профессионального модуля

Методическое обеспечение образовательного процесса

Требования к условиям проведения занятий

Реализация профессионального модуля осуществляется:

параллельно с освоением общепрофессиональных дисциплин

| |
|---|
| ОП. 1 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле |
|---|

| |
|---|
| ОП 2. Основы маркетинга гостиничных услуг |
|---|

Реализация профессионального модуля осуществляется:

в

| |
|-----|
| III |
|-----|

 семестре с учебной нагрузкой

| |
|---|
| 3 |
|---|

 часа в неделю;

в

| |
|----|
| IV |
|----|

 семестре с учебной нагрузкой

| |
|---|
| 2 |
|---|

 часа в неделю;

Требования к условиям организации учебной практики

При реализации ПМ.01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы приема и размещения

[указать наименования модуля]

предусматривается проведение следующих видов практики:

| |
|---------|
| учебной |
|---------|

| |
|------------------|
| производственной |
|------------------|

[указать вид практики]

| |
|---------|
| Учебная |
|---------|

 практика проводится в рамках профессионального модуля

| |
|--------|
| блочно |
|--------|

, и направлена на освоение студентами профессиональных компетенций.

Производственная практика проводится в рамках профессионального модуля

| | |
|---|---|
| ПМ.01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы приема и размещения | Студенты определяются на базу практики, в качестве базы практики могут выступать hostels, гостиницы, отели, гостиничные комплексы. В рамках практики обучающиеся получают практические навыки работы в автоматизированной системе, приема и размещения гостей, их выселения и оказания помощи во время проживания, в экстраординарных ситуациях |
|---|---|

[описать условия проведения практики]

Цели и задачи, программы и формы отчетности определяются колледжем и доводятся до студентов до начала практики.

Требования к условиям консультационной помощи обучающимся

При выполнении курсового проекта (работы) по модулю предусматривается проведение консультаций с обучающимися в пределах отведенного времени.

Форма проведения консультаций (групповые, индивидуальные, письменные, устные, дистанционные) определяется колледжем.

Требования к условиям организации внеаудиторной деятельности обучающихся

Внеаудиторная работа сопровождается методическим обеспечением.

Реализация профессионального модуля обеспечивается доступом каждого обучающегося к базам данных и библиотечным фондам.

Во время самостоятельной подготовки в колледже студенты обеспечиваются бесплатным доступом к сети Интернет в читальных залах библиотеки.

4.5. Кадровое обеспечение образовательного процесса

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

наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля.

Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

специалисты с высшим профессиональным образованием – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле», «Основы маркетинга гостиничных услуг».

**5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
(ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ
ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ)**

| Усвоенные знания | Показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
|---|---|---|
| 31 законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг | Аргументация позиции с отсылкой на нормативно-правовые акты | Интерпретация результатов наблюдений за учебной деятельностью обучающихся |
| 32 стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы | Применение стандартизированных технологий обслуживания гостей различных категорий | Ситуационные задачи Тест |
| 33 методы планирования труда работников службы приема и размещения | Применение методов в ходе планирования деятельности администраторов стойки приема и размещения | Интерпретация результатов наблюдений за учебной деятельностью обучающихся |
| Усвоенные умения | | |
| У1 планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; | Оптимальный выбор количественного состава службы приема и размещения, необходимой технической аппаратуры стойки регистрации | Интерпретация результатов наблюдений за учебной деятельностью обучающихся |
| У2 проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; | Обоснованность выбора инструктажа необходимой разновидности | Интерпретация результатов наблюдений за учебной деятельностью обучающихся |
| У3 выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; | Эффективность используемых методов стимулирования Разнообразие методов стимулирования и мотивации персонала | Интерпретация результатов наблюдений за учебной деятельностью обучающихся |
| У4 организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; | Работа в профессиональных программах хранения данных (Excel) | Интерпретация результатов наблюдений за учебной деятельностью обучающихся |
| У5 контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по | Анализ результатов деятельности Соблюдение требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей | Интерпретация результатов наблюдений за учебной деятельностью обучающихся |

| | | |
|---|--|--|
| передаче работниками дел при окончании смены. | | |
|---|--|--|

| Профессиональные компетенции | Показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
|---|--|---|
| 1 | 2 | 3 |
| ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. | Оптимальный выбор количественного состава службы приема и размещения, необходимой технической аппаратуры стойки регистрации Грамотное составление графика смен администраторов Организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения | Кейс-ситуации Тест |
| ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | Выявление преимуществ гостиничного предприятия Грамотное распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных Полнота информационного рассказа о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Правильность оформления документации по регистрации, выселению, переселению гостей, загрузке номерного фонда Применение методов разрешения конфликтов | Устный опрос Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся |
| ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества. | Анализ результатов деятельности Применение методов стимулирования труда персонала службы приема и размещения Демонстрация знания требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей Соблюдение технологии обслуживания гостей различных категорий | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся |

| Общие компетенции | Показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
|--|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным | Обоснованность выбора в применении метода решения проблемной ситуации | Решение ситуационных производственных задач |

| | | |
|--|---|--|
| контекстам | | |
| ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Эффективный поиск необходимой информации Использование достоверных и актуальных источников, включая электронные источники Выделять наиболее значимое в перечне информации | Работа с учебными пособиями, конспект |
| ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Рациональное планирование собственной деятельности, демонстрация навыков тайм-менеджмента | Интерпретация результатов наблюдений за учебной деятельностью обучающихся |
| ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Взаимодействие обучающихся между собой в процессе работы, взаимодействие с преподавателем | Обсуждение вопросов в малых группах, построение диалога |
| ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Употребление разговорных формул (скриптов) при ведении диалога с русскоязычными гостями и иностранными гостями | Кейс-ситуация |
| ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Владение способами защиты от чрезвычайных ситуаций в гостинице, как в помещении массового скопления людей, пользоваться средствами индивидуальной и коллективной защиты Соблюдение норм экологической безопасности | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся Кейс-ситуация |
| ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | Демонстрация умений в работе с автоматизированной системой управления | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | Демонстрация умений в заполнении бланков регистрации и выселения гостя | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся |

6. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА УЧЕБНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ РАБОТ СТУДЕНТОВ

6.1 ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ

МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫЙ КУРС

МДК.1.1 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

| № | Наименование темы курсовой работы |
|----------|--|
| 1. | Организация обслуживания VIP-гостей |
| 2. | Конфликты в гостиничной сфере |
| 3. | Контроль качества обслуживания гостей за стойкой регистрации |
| 4. | Автоматизированные системы управления гостиницей |

МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫЙ КУРС

МДК.1.2 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

| № | Наименование темы курсовой работы |
|----------|--|
| 1 | |

6.2 ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ

МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫЙ КУРС

МДК.1.1 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

| № | Наименование темы дипломной работы (проекта) |
|----------|---|
| 1. | Влияние качества обслуживания гостей за стойкой регистрации на лояльность |
| 2. | Разработка методических рекомендаций по работе с конфликтными гостями |

МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫЙ КУРС

МДК.1.2 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

| № | Наименование темы дипломной работы (проекта) |
|----------|---|
| 1. | |

**Государственное профессиональное образовательное учреждение Республики Коми
«СЫКТЫВКАРСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ имени И.А. КУРАТОВА»**

| | | |
|--------------------------------|----------|--|
| Специальность | 43.02.14 | Гостиничное дело |
| Профессиональный модуль | ПМ.01 | Организация и контроль деятельности сотрудников службы приема и размещения |

[illegible]

