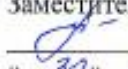


Приложение 9.1  
к ОПОП СПО (ППССЗ) по специальности  
43.02.14 Гостиничное дело


ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ  
«САКСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по УПР  
 О.В.Добровольская  
« 30 » мая 2022 г.

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

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Рассмотрена на заседании предметной  
(цикловой) комиссии професий сферы  
сервиса и туризма  
протокол № 10 от «27» мая 2022 г.  
Председатель П(Ц)К  М.С. Соловей

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (утв. приказом, Министерства образования и науки РФ от 09 декабря 2016 г. N 1552) с учетом примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (зарегистрирована в государственном реестре ПООП под номером: 43.03.44 – 170717).

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Сакский технологический техникум».

Разработчики:

Немченко Анна Леонидовна, преподаватель Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Республики Крым «Сакский технологический техникум»;

Зубар Н.Е., преподаватель английского языка Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Республики Крым «Сакский технологический техникум», первая квалификационная категория

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## 1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения» и соответствующие ему общие компетенции, и профессиональные компетенции:

### 1.1.1. 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, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.
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.

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь	- разработку операционных процедур и стандартов службы приема и
-------	---

практический опыт	размещения; - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
Уметь	-планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; - проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; - выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы 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.
Знать	- законы и иные нормативно-правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; - стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; - методы планирования труда работников службы приема и размещения.

### 1.1.3. Требования к личностным результатам с учетом особенностей профессии

Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности ( <i>дескрипторы</i> )	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: активный, проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий и сотрудничающий с коллективом, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, демонстрирующий профессиональную жизнестойкость.	ЛР 16
Ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению, избегающий безработицы, мотивированный к освоению функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты (условия, цели) труда, либо иные схожие характеристики.	ЛР 17
Самостоятельный и ответственный в принятии решений во всех сферах своей деятельности, готовый к исполнению разнообразных социальных ролей, востребованных бизнесом, обществом и государством	ЛР 18
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации	

Осознающий себя высоко нравственной личностью, разделяющей российские традиционные духовные ценности, обладающей актуальными знаниями и умениями, способный реализовать свой потенциал в условиях современного общества, готовый к мирному созиданию и защите Родины, любящий свой родной край, свою малую Родину – Крым.	ЛР 19
Демонстрирующий доброжелательное, бережное отношение к народам, населяющим Крымский полуостров, готовый к осознанной жизни в духе взаимопонимания, мира, согласия между всеми народами, этническими национальностями, религиозными группами; жизнестойкий, противостоящий любому негативному влиянию и позитивно воспринимающий мир и свое место в нем.	ЛР 20
Презентующий свои достижения в различных отраслях искусства, науки и других сферах деятельности с целью популяризации крымского регионального культурного наследия;	ЛР 21
вовлеченный в работу кружков, секций, студенческого спортивного клуба, Студенческого Совета пропагандирующий региональный крымоведческий потенциал.	ЛР 22
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями	
Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	ЛР 24
Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	ЛР 25
Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	ЛР 28

## **1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов 510:

из них на освоение МДК - 288 часов

на практики:

учебную - 72 часа

производственную - 144 часа

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Общий объем нагрузки, акад. ч.	Объем профессионального модуля в академических часах					
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем					Самостоятельна я работа
			Всего	в том числе				
				в форме практической подготовки	лабораторные и практические занятия	учебная практика	производствен ная практика	
ОК 01 - ОК 11 ПК 1.1	Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.	<b>102</b>	84	54	40	-	-	18
ОК 01 - ОК 11 ПК 1.2	Раздел 2. Технология взаимодействия работников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.	<b>130</b>	108	54	42	-	-	22
ОК 01 - ОК 11 ПК 1.3	Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла.	<b>38</b>	26	16	13	-	-	12
ОК 01 - ОК 11 ПК 1.1 – ПК 1.3	Учебная практика	<b>72</b>	72	72	-	72	-	-
ОК 01 - ОК 11 ПК 1.1 – ПК 1.3	Производственная практика	<b>144</b>	144	144	-	-	144	-
	Промежуточная аттестация	<b>24</b>	24	-	-	-	-	-
	<b>ИТОГО:</b>	<b>510</b>	<b>458</b>	<b>340</b>	<b>95</b>	<b>72</b>	<b>144</b>	<b>52</b>

## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

№ раздела, темы ПМ	Название разделов и тем ПМ	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Код личностных результатов реализации программы воспитания	Кол-во часов	№ учебного занятия	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся
						Название темы учебного занятия
	<b>МДК 01.01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</b>			<b>200</b>		
<b>1</b>	<b>Организация и технология работы службы приема и размещения</b>			<b>54</b>		
1.1.	Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	ПК 1.1	ЛР 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 28	<b>22</b>	1-2	История развития гостиничного бизнеса в России.
					3-4	Классификация гостиниц и средств размещения в РФ.
					5-6	Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания.
					7-8	Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.
					9-10	Требования к обслуживающему персоналу.
					11-12	Организация рабочего места службы приема и размещения.
					13-14	Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц.
					15-16	Взаимодействия сотрудников службы СПиР с другими службами отеля.
					17-18	Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.
					19-20	Практическое занятие № 1 по теме: «Организация рабочего места службы приема и размещения» <i>(практическая подготовка)</i>
					21-22	Практическое занятие № 2 по теме: «Телефонные переговоры»



						<i>(практическая подготовка)</i>
				<b>6</b>	1-2 3-4 5-6	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Составление требований к обслуживающему персоналу службы Составление перечня оборудования службы приема и размещения. Составление алгоритма работы с гостем по телефону.
1.2.	Технология взаимодействия работников службы приема и размещения с гостями	ПК 1.1	ЛР 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 28	<b>22</b>	23-24 25-26 27-28 29-30 31-32 33-34 35-36 37-38 39-40 41-42 43-44	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Работа с жалобами клиентов. Встреча и прием VIP гостя. Практическое занятие № 3 по теме: «Информирование гостей о дополнительных услугах» Практическое занятие № 4 по теме: «Предоставление гостю туристической информации» <i>(практическая подготовка)</i> Практическое занятие № 5 по теме: «Помощь гостям во время их пребывания» <i>(практическая подготовка)</i> Практическое занятие № 6 по теме: «Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле» <i>(практическая подготовка)</i> Практическое занятие № 7 по теме: «Деловая переписка, ответ на жалобы гостей» <i>(практическая подготовка)</i> Практическое занятие № 8 по теме: «Разработка VIP тура» <i>(практическая подготовка)</i> Практическое занятие № 9 по теме: «Разработка тура согласно заданным условиям», тренинг <i>(практическая подготовка)</i>

				<b>4</b>	7-8 9-10	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Составление алгоритма работы с жалобами гостей.
<b>2</b>	<b>Технология взаимодействия работников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки</b>			<b>104</b>		
2.1.	Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	ПК 1.2	ЛР 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 28	<b>64</b>	45-46 47-48 49-50 51-52 53-54 55-56 57-58 59-60 61-62 63-64 65-66 67-68 69-70 71-72 73-74 75-76 77-78	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Автоматизированные системы в службе приема и размещения. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей. Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. Категории гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя . Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений. Особенности поселения гостей от группы. Особенности поселения коллектива.

					79-80	Переселение гостя из номера.
					81-82	Подселение к гостю в номер.
					83-84	Практическое занятие № 10 по теме: «Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office». <i>(практическая подготовка)</i>
					85-86	Практическое занятие № 11 по теме: «Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя». <i>(практическая подготовка)</i>
					87-88	Практическое занятие № 12 по теме: «Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя». <i>(практическая подготовка)</i>
					89-90	Практическое занятие № 13 по теме: «Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя». <i>(практическая подготовка)</i>
					91-92	Практическое занятие № 14 по теме: «Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений». <i>(практическая подготовка)</i>
					93-94	Практическое занятие № 15 по теме: «Особенности поселения гостей от группы». <i>(практическая подготовка)</i>
					95-96	Практическое занятие № 16 по теме: «Особенности поселения коллектива». <i>(практическая подготовка)</i>
					97-98	Практическое занятие № 17 по теме: «Переселение гостя из номера». <i>(практическая подготовка)</i>
					99-100	Практическое занятие № 18 по теме: «Подселение к гостю в номер». <i>(практическая подготовка)</i>
					101-102	Практическое занятие № 19 по теме: «Комплексное задание по

					модулю Front Office». <i>(практическая подготовка)</i>	
				103-104	Практическое занятие № 20 по теме: «Решение задач на вычисление КРІ». <i>(практическая подготовка)</i>	
				105-106	Практическое занятие № 21 по теме: «Распределение номерного фонда». <i>(практическая подготовка)</i>	
				107-108	Практическое занятие № 22 по теме: «Расчет стоимости проживания». <i>(практическая подготовка)</i>	
			<b>8</b>	11-12 13-14 15-16 17-18	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Заполнение и обработка заявок и бланков. Заполнение регистрационной карточки гостя. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей.	
2.2.	Документация службы приема и размещения	ПК 1.2	ЛР 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 28	<b>10</b>	109-110 111-112 113-114 115-116 117-118	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя. Практическое занятие № 23 по теме: «Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем». <i>(практическая подготовка)</i> Практическое занятие № 24 по теме: «Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер)». <i>(практическая подготовка)</i> Практическое занятие № 25 по теме: «Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы». <i>(практическая подготовка)</i>

2.3.	Оформление выезда гостя и процедура его выписки	ПК 1.2	ЛР 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 28	<b>14</b>	119-120	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей.
					121-122	Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги.
					123-124	Виды международных платежных систем. Способы оплаты проживания.
					125-126	Порядок ведения кассовых операций.
					127-128	Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.
					129-130	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.
					131-132	Практическое занятие № 26 по теме: «Работа со счетом гостя: скидка и перенос начисления». <i>(практическая подготовка)</i>
				<b>8</b>	19-20	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.
					21-22	Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.
					23-24	Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой.
					25-26	Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.
<b>3</b>	<b>Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла</b>			<b>24</b>		
3.1.	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	ПК 1.3	ЛР 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 28	<b>8</b>	133-134	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.
					135-136	Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.
					137-138	Практическое занятие № 27 по теме: Составление графика загрузки отеля. <i>(практическая подготовка)</i>

					139-140	Практическое занятие № 28 по теме: Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля. <i>(практическая подготовка)</i>
3.2.	Организация ночного аудит	ПК 1.3	ЛР 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 28	<b>6</b>	141-142	Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Ознакомление с видами отчетной документации ночного аудита.
					143-144	Практическое занятие № 29 по теме: «Выполнение ночного аудита». <i>(практическая подготовка)</i>
					145-146	Контрольная работа
				<b>10</b>	27-30 31-36	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. Составить алгоритм проведения ночного аудита.
	<b>Промежуточная аттестация по МДК 01.01:</b> - консультации - экзамен			<b>18</b>		
	<b>МДК 01.02</b> <b>Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения</b>			<b>88</b>		
<b>1</b>	<b>Организация и технология работы службы приема и размещения на английском языке</b>			<b>48</b>		
1.1	Технология взаимодействия	ПК 1.1	ЛР 16, 17,	<b>40</b>	1-2	Организация приёма, регистрации гостей. Введение лексики <i>(практическая подготовка)</i>

сотрудников службы приема и размещения с гостями	18, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 28	3-4	Организация приёма, регистрации гостей. Аудирование. Практическое занятие №1 по теме: «Составление диалогов» <i>(практическая подготовка)</i>
		5-6	Чтение и перевод текста “The Front Desk of the Hotel”. Вопросы и ответы по содержанию текста. <i>(практическая подготовка)</i>
		7-8	Работа с текстом “The Front Desk of the Hotel”. Устная речь. Практическое занятие №2 по теме: «Составление диалогов» <i>(практическая подготовка)</i>
		9-10	Виды номеров. Введение и закрепление лексики. <i>(практическая подготовка)</i>
		11-12	Размещение гостей (предоставление номеров). Практическое занятие №3 по теме: «Составление диалогов» <i>(практическая подготовка)</i>
		13-14	Чтение и перевод текста “Hotel Housekeeping” <i>(практическая подготовка)</i>
		15-16	Работа с текстом “Hotel Housekeeping”. Устная речь. Практическое занятие №4 по теме: «Составление диалогов» <i>(практическая подготовка)</i>
		17-18	Устная речь. Практическое занятие №5 по теме: «Составление диалогов у стойки ресепшаниста» <i>(практическая подготовка)</i>
		19-20	Сохранность имущества проживающих. Введение и закрепление лексики. <i>(практическая подготовка)</i>
		21-22	Сохранность имущества проживающих. Аудирование. Устная речь. Практическое занятие №6 по теме: «Составление диалогов» <i>(практическая подготовка)</i>
		23-24	Проблемы с гостиничным номером. Введение и закрепление лексики. <i>(практическая подготовка)</i>
		25-26	Проблемы с гостиничным номером. Устная речь. Практическое занятие №7 по теме: «Составление диалогов» <i>(практическая подготовка)</i>

					27-28	Здоровье и первая медицинская помощь. Введение и закрепление лексики. <i>(практическая подготовка)</i>
					29-30	Здоровье и первая медицинская помощь. Устная речь. Практическое занятие №8 по теме: «Составление диалогов» <i>(практическая подготовка)</i>
					31-32	Дополнительные услуги. Устная речь. Практическое занятие №9 по теме: «Составление диалогов» <i>(практическая подготовка)</i>
					33-34	Городской транспорт. Объяснение дороги. Введение и закрепление лексики. <i>(практическая подготовка)</i>
					35-36	Городской транспорт. Объяснение дороги. Устная речь. Практическое занятие №10 по теме: «Составление диалогов» <i>(практическая подготовка)</i>
					37-38	В городе. Аудирование. Устная речь. Практическое занятие №11 по теме: «Составление диалогов» <i>(практическая подготовка)</i>
					39-40	Чтение и перевод текста «Crimean attractions». Вопросы и ответы по содержанию текста <i>(практическая подготовка)</i>
			<b>8</b>	1		<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Составление алгоритма работы с гостем по телефону
				2		<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями
				3		<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Составление туристической информации
				4		<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Составление алгоритма хранения вещей
<b>2</b>	<b>Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации,</b>			<b>26</b>		



	<b>размещении и выписки на английском языке</b>					
2.1	Особенности работы с гостями	ПК 1.2	ЛР 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 28	<b>20</b>	41	Категории гостей. Введение и закрепление лексики <i>(практическая подготовка)</i>
					42	Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей. Аудирование. Практическое занятие №12 по теме: «Составление диалогов» <i>(практическая подготовка)</i>
					43	Порядок встречи, приема и регистрации групп и корпоративных гостей. Условия проведения конференций <i>(практическая подготовка)</i>
					44-45	Порядок встречи, приема и регистрации корпоративных гостей. Практическое занятие №13 по теме: «Составление диалогов» <i>(практическая подготовка)</i>
					46-47	Виды краткосрочных и долгосрочных виз. Введение лексики, закрепление в упражнениях <i>(практическая подготовка)</i>
					48-49	Типы виз – простая, служебная, дипломатическая. <i>(практическая подготовка)</i>
					50-51	Шенгенская виза <i>(практическая подготовка)</i>
					52-53	Понятие миграционной карты <i>(практическая подготовка)</i>
					54-55	Правила регистрации иностранных гостей. Практическое занятие № 14 по теме «The procedure for registration of foreign citizens at the hotel» <i>(практическая подготовка)</i>
					56	Правила поселения иностранных граждан. Практическое занятие №15 по теме: «Составление диалогов» <i>(практическая подготовка)</i>
					57-58	Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям. Практическое занятие №16 по теме: «Составление диалогов» <i>(практическая подготовка)</i>
					59	Демонстрация и назначение номера <i>(практическая подготовка)</i>

					60	Поселение в номер ( <i>практическая подготовка</i> )
				6	5	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Заполнение и обработка заявок и бланков, регистрационной карточки гостя
					6	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу
					7	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей
3	<b>Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла</b>			12		
3.1	Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	ПК 1.3	ЛР 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 28	10	61	Проблемы с гостиничным номером. Развитие навыков устной речи. Практическое занятие №17 по теме: «Составление диалогов» ( <i>практическая подготовка</i> )
					62-63	Работа с текстом «Checking out». Развитие навыков устной речи. Практическое занятие №18 по теме: «Составление диалогов» ( <i>практическая подготовка</i> )
					64-65	Расчет и сроки расчетов. Развитие навыков устной речи. Практическое занятие №19 по теме: «Составление диалогов» ( <i>практическая подготовка</i> )
					66-67	Организация отъезда и проводы гостей. Развитие навыков устной речи. Практическое занятие №20 по теме: «Составление диалогов» ( <i>практическая подготовка</i> )
					68	Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах ( <i>практическая подготовка</i> )
					69-70	Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах ( <i>практическая подготовка</i> )

				2	8	Самостоятельная работа обучающихся Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы и решения конфликтных ситуаций
				2	71-72	Дифференцированный зачет
<b>УП.01 Учебная практика</b>				<b>72</b>		
<b>Виды работ:</b> Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. 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. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.						

<p>Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). <i>в т.ч. дифференцированный зачет (6 часов)</i></p>			
<p><b>ПП.01 Производственная практика</b></p>	<p><b>144</b></p>		
<p><b>Виды работ:</b>  Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.  Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.  Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.  Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.  Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.  Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.  Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.  Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.  Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.  Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.  Выполнение обязанностей ночного портье.  Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.  Отработка навыков использования техник и приемов</p>			

<p>эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.  <i>в т.ч. дифференцированный зачет (6 часов)</i></p>			
<b>Промежуточная аттестация:</b> – экзамен по модулю	<b>6</b>		
<b>Всего</b>	<b>510</b>		

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

Для реализации программы профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

- Кабинет организации деятельности сотрудников службы приема, размещения:

- доска – 1 шт.;
- столы – 13 шт.;
- стулья – 26 шт.;
- учительский стол – 1 шт.;
- учительский стул – 1 шт.;
- телевизор;
- ноутбуки – 25 шт.

- Кабинет иностранного языка:

- стулья – 26 шт.;
- парты – 13 шт.;
- учительский стол – 1 шт.;
- учительский стул – 1 шт.;
- доска – 1 шт.;
- ноутбук – 1 шт.;

Учебная практика проводится в Тренажерном комплексе «Стойка приема и размещения гостей»:

- комплексная автоматизированная система управления отелем;
- персональный компьютер;
- стойка ресепшн;
- стул;
- телефон;
- многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс);
- шкаф для папок;
- лотки для бумаги.

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику. Реализация программы производственной практики осуществляется в соответствии с договорами о практической подготовке обучающихся, заключаемый между организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и организацией,

осуществляющей деятельность по профилю соответствующей образовательной программы.

### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

#### 3.2.1 Печатные издания

Основная учебная литература:

1. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ М.А. Ехина.- 6-е изд., перераб.- М.: Издательский центр «Академия», 2018.- 240с.

2. 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», 2018 – 304с.

3. Брель Н. М., Английский для гостиничного дела: учебник /Н.М. Брель, Н.А. Поплавская. – Москва: КНОРУС, 2020. – 282 с. – (СПО)

4. Воробьева, С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (В1): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 192с.

Дополнительная учебная литература:

1. Николаенко П.Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования/ П.Г. Николаенко, Е.А. Шамин, Ю.С. Клюева.- М.: Издательство Юрайт, 2020. - 449с.

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 331 с.

3. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 336с.

4. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 331с.

5. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (А2-В1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 267 с.

6. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (В1-В2): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А.

Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 218 с.

### 3.2.2 Электронные издания и интернет-ресурсы

1. <https://englex.ru/english-for-horeca/> - Английский для работников гостиниц.
2. <https://ruvisa.online/ru/vidy-rossijskih-viz> - Виды виз в Россию для иностранцев.
3. [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_42658/f3eb9a39d256788dbc26954ca3b9f451d6714e10/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_42658/f3eb9a39d256788dbc26954ca3b9f451d6714e10/) - Постановление Правительства РФ от 09.06.2003 N 335 (ред. от 24.07.2020) "Об утверждении Положения об установлении формы визы, порядка и условий ее оформления и выдачи, продления срока ее действия, восстановления ее в случае утраты
4. <https://alfavisa.ru/schengen.htm> - Шенгенские визы
5. <https://migrantmedia.ru/migratsionnaya-karta-rossii-2016-pravila-i-obrazets-zapolneniya-blanka-migracionnoy-karty-poluchenie-dublikata-Migratsionnaya-karta>
6. <https://миграционнаякарта.рф/> - Миграционная карта РФ.
7. <https://politklass.ru/registration-recording-and-migration-registration-for-foreign-citizens.html> - Регистрация иностранных гостей в отеле
8. [http://www.levinebridge.com/library/index.php?ELEMENT\\_ID=407](http://www.levinebridge.com/library/index.php?ELEMENT_ID=407) - Регистрация иностранных гостей в отеле
9. <https://testmyprep.com/subject/tourism/categories-of-vip-guests-peculiarities-of-the> - Особенности работы с постоянными и VIP гостями.
10. <https://setupmyhotel.com/train-my-hotel-staff/front-office-training/306-vip-and-vvip.html> - How to handle VIP and VVIP arrivals in hotels



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

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Осуществлять планирование потребностей в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке;	Защита отчетов по практическим работам  Оценивание наблюдений за выполнением различных видов работ во время учебной и производственной практики  Экспертная оценка выполнения экзаменационного практико-ориентированного задания
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;	Защита отчетов по практическим работам  Оценивание наблюдений за выполнением различных видов работ во время учебной и производственной практики  Экспертная оценка выполнения экзаменационного практико-ориентированного задания
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников 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.	Защита отчетов по практическим работам  Оценивание наблюдений за выполнением различных видов работ во время учебной и производственной практики  Экспертная оценка выполнения экзаменационного практико-ориентированного задания

<p>ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<p>определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы</p>	<p>Оценивание наблюдений за выполнением практических работ, заданий практического обучения. Оценивание ответа обучающегося на зачете/экзамене по модулю.</p>
<p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p>	
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p>	<p>определять актуальность нормативно- правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p>	
<p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.</p>	
<p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.</p>	<p>описывать значимость своей профессии (специальности)</p>	
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p>	<p>соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p>	

<p>ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.</p>	<p>использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)</p>	
<p>ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение</p>	
<p>ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.</p>	<p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)</p>	
<p>ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p>	<p>выявлять достоинства и коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; источники финансирования</p>	