



УТВЕРЖДЕНО:

Педагогическим советом Колледжа

Протокол №4 от «24» февраля 2021 г.
с изм. Протокол №5 от 5 апреля 2021г.
с изм. Протокол №6 от 18 июня 2021г

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

**основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального
образования – программы подготовки специалистов среднего звена**

по специальности: 43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация: специалист по гостеприимству

год начала подготовки: 2021

Разработчики:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
Преподаватель		Варламова А.В.
Преподаватель		Чернов А.С.

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
Руководитель ОПОП 43.02.14.Гостиничное дело		Варламова А.В.

Рабочая программа согласована и одобрена представителем работодателей:

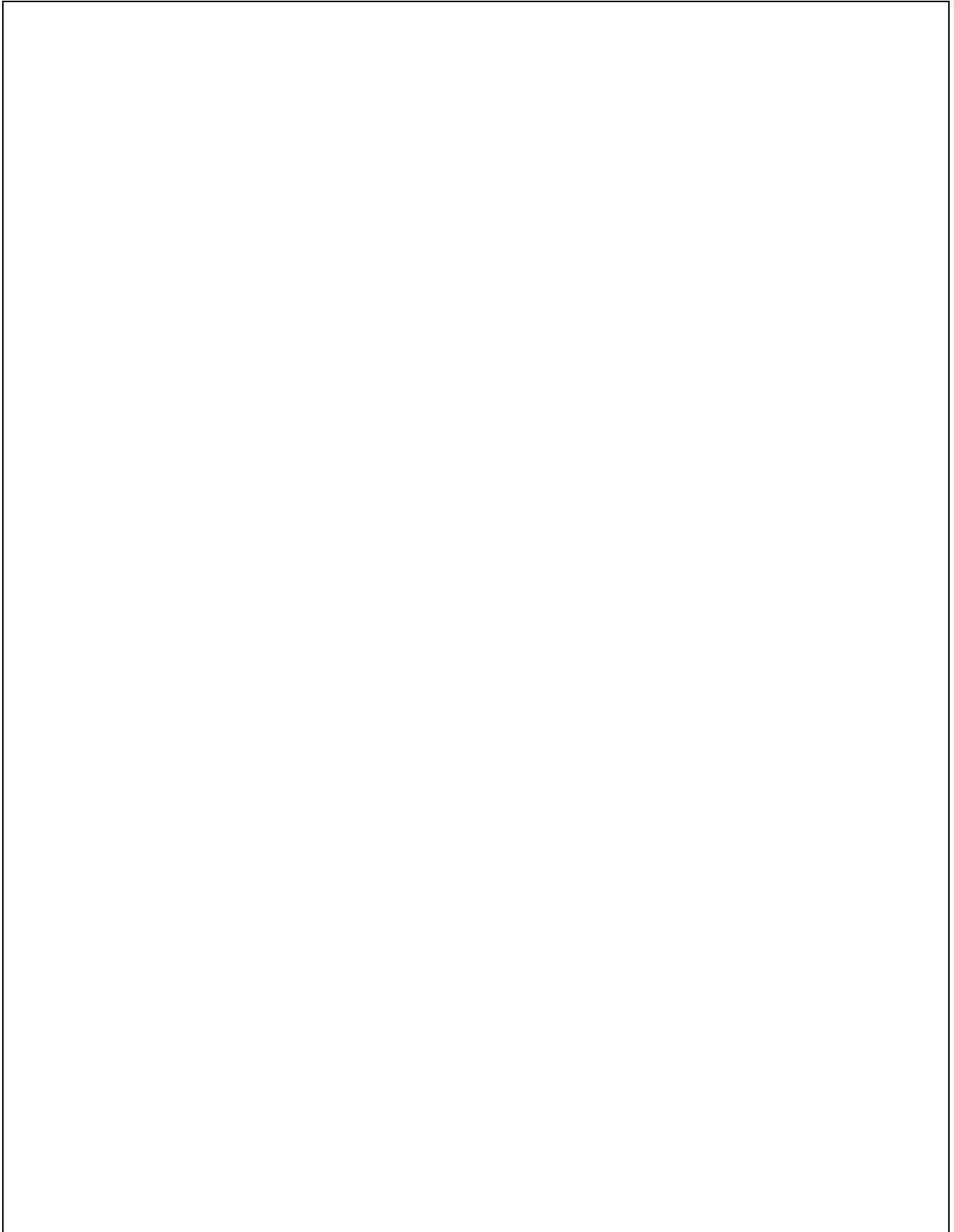
должность	подпись	должность, ФИО
Управляющий гостиницей ООО «Макси» (Отель SkyPoint Шереметьево)		Проценко Е.А.




ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК
РГУТИС

Лист 2



	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 3

СОДЕРЖАНИЕ

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



1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ


Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.


	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 5

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

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

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся 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; 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 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	нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 6

1.1.4. Личностные результаты

Код	Наименование общих компетенций
ЛР	Определяются в соответствии с программой воспитания
ЛР 13	Выполняющий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i>
ЛР 14	Выполняющий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i> с учетом специфики субъекта Российской Федерации
ЛР 15	Выполняющий трудовые функции в сфере <i>гостиничного дела</i>
ЛР 16	Способный анализировать производственные ситуации, быстро принимающий решение в нестандартных ситуациях
ЛР 17	Проявляющий интерес и стремление к процессу обучения, непрерывному образованию, владеющий инновационными методами
ЛР 18	Проявляющий качества социально зрелой личности, обладающей четкой социальной позицией и умеющей эффективно применять навыки бесконфликтного общения в профессиональной деятельности
ЛР 19	Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i>
ЛР 20	Демонстрирующий нравственные принципы личности и способного выполнять функции гражданина, работника и семьянина.
ЛР 21	Демонстрирующий осознание роли профессионала сферы гостеприимства, чувства ответственности перед выбранной специальностью, высокий уровень адаптации и социализации в современных условиях

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов 406 ч.

в том числе в форме практической подготовки 152 ч.

Из них на освоение МДК 250 ч.

в том числе самостоятельная работа 28ч.

практики, в том числе учебная 72 ч.

производственная 72 ч.

Промежуточная аттестация 26



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК
РГУТИС

Лист 7



2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	В т.ч. в форме практ. подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.							
				Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем							Самостоятельная работа ¹
				Обучение по МДК				Практики		Консультации ²	
				Всего	В том числе			Учебная	Производственная		
Промежут. аттест.	Лабора. и прак. занятий	Курсовых работ (проектов) ³									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ПК 1.1., ОК 1-ОК 5, ОК 7 - ОК 10	Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения	132	8	76		42	24	24	24		8
ПК 1.2., ОК 1-ОК 5, ОК 7 - ОК 10	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме,	134		74		52		24	24		12


¹ Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема профессионального модуля в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием междисциплинарного курса.

² Консультации вставляются в случае отсутствия в учебном плане недель на промежуточную аттестацию по модулю.

³ Данная колонка указывается только для специальностей СПО.



	регистрации, размещении и выписки.										
ПК 1.3., ОК 1- ОК 5, ОК 7 - ОК 10	Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологическог о цикла	88	8	32		26		24	24		8
ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ОК 1-ОК 5, ОК 7 - ОК 10	Учебная практика, часов	72	72					72			
ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ОК 1-ОК 5, ОК 7 - ОК 10	Производственная практика, часов	72	72						72		
ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ОК 1	Консультации	2								2	
ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ОК 1	Промежуточная аттестация	26									
	Всего:	406	152	182	26	120	24	72	72	2	28

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 10

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ) 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия в т.ч. практическая подготовка, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект), (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения		76
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		56
Тема 1.1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.	Содержание	6
	Основные нормативные документы по правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Международные правила предоставления гостиничных услуг	
Тема 1.2. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	Содержание	12
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания	
	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	
	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	
	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	
	Практические занятия, семинары, в т.ч. практическая подготовка	8
Посещение Международной туристической выставки МИТТ, выполнение кейсовых заданий, защита.		
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	4
	Решение ситуационных задач по проблематике лекции: «Организация и технология»	



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК
РГУТИС

Лист 11

	работы службы приема и размещения с гостями»	
Тема 1.3. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	Содержание	8
	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей	
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	4
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	
	Решение ситуационных задач по проблематике лекции: «Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями»	
<p>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1 МДК 01.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.</p> <p>Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы.</p> <p>Составление перечня оборудования службы приема и размещения.</p> <p>Составление алгоритма работы с гостем по телефону.</p> <p>Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</p> <p>Составление эссе об организации службы приёма и размещения</p>		6
Курсовой проект		8
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения		28
Тема 1.3. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке	Тематика практических занятий и лабораторных работ	26
	<p>Организация приёма, регистрации гостей.</p> <p>Введение лексики, закрепление в упражнениях</p> <p>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.</p> <p>Размещение гостей (предоставление номеров).</p> <p>Введение и закрепление лексики. Выполнение упражнений для закрепления лексики.</p> <p>Развитие навыков устной речи. Составление диалогов у стойки ресепшюниста.</p> <p>Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены</p>	
<p>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1 МДК 01.02.</p> <p>Составление алгоритма работы с гостем по телефону (на английском языке).</p> <p>Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями (на английском языке).</p>		2



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»


СМК
РГУТИС

Лист 12

Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.		98
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		70
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	Содержание	8
	Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	
	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	10
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.		
Переселение гостя из номера.		
Подселение к гостю в номер.		
Комплексное задание по модулю Front Office.		
Тема. 2.2. Документация службы приема и размещения.	Содержание	8
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	
	Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя	
Тематика практических занятий и лабораторных работ	6	



	<p>Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем</p> <p>Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер)</p> <p>Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.</p>	
Тема. 2.3. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	Содержание	
	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.	10
	Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов.	
	Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.	
	Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.	
	Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.	
	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	
Тематика практических занятий и лабораторных работ		
Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления. Разделение счета гостя на фоллио, внесение корректировки в счет гостя Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.	10	
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2 МДК 01.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения. 1. Заполнение и обработка заявок и бланков. 2. Заполнение регистрационной карточки гостя.	10	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 14

3.	Составление текстов для общения по телефону с клиентами.	
4.	Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу.	
5.	Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей.	
6.	Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.	
7.	Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.	
8.	Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.	
9.	Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.	
10.	Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой.	
11.	Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.	
Курсовой проект		8
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения		28
Тема 2.1. 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. Compliments VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	10
Тема. 2.2. 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.	16
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2 МДК 01.02.		
1.	Заполнение и обработка заявок и бланков.	
2.	Заполнение регистрационной карточки гостя.	
3.	Составление текстов на английском языке для общения по телефону с клиентами.	
4.	Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу.	2
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла		52
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		40
Тема 3.1. Взаимодействие	Содержание	4



службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	
	Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	
	Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.	8
Тема 3.2. Организация ночного аудита	Содержание	
	Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.	6
	Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	
	Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита. Решение ситуационных задач по проблематике лекции. Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.	2
	Практические занятия, семинары, в т.ч. практическая подготовка	
	Практические занятия на базе гостиницы-партнера на тему: "Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения в гостинице 5 звезд"	8
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3 по МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания. 1. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. 2. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. 3. Составить алгоритм проведения ночного аудита.		4
Курсовой проект		8



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК
РГУТИС

Лист 16

МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения		12
Тема 3.1. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке	Тематика практических занятий и лабораторных работ	10
	Технологический цикл гостиничного предприятия Изучение стандартов для обслуживания гостей	
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3 по МДК.02.02 1. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.		2
Промежуточная аттестация по МДК 01.01. (диф.зачет)		2
Консультация		2
Промежуточная аттестация по МДК 01.02. (экзамен)		12
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. 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 Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).		72
Производственная практика		72



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.

Тематика курсовых проектов

1. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд.
2. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд.
3. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды.
4. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды.
5. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.
6. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона).



7. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
8. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.
9. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
10. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
11. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).
12. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).
13. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию процедуры выписки гостя (на конкретном примере).
14. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).

Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовому проекту

1. Выбор темы курсового проекта
2. Основные требования к оформлению работы
3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата.
4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсового проекта. Правила изложения и представления материала.
5. Основные требования к написанию практической части курсового проекта.
6. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами.
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 курсового проекта

24

Самостоятельная учебная работа обучающегося над курсовым проектом:



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК
РГУТИС

Лист 19

1. Планирование выполнения курсового проекта	
2. Определение актуальности выбранной темы, цели и задач курсового проекта	
3. Изучение литературных источников.	
4. Изучение и работа над материалами для написания теоретической части	
5. Изучение практических материалов	
6. Подготовка к защите курсового проекта	
Аттестация по модулю	12
Всего	406



3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Реализация программы модуля предполагает наличие кабинета организации деятельности сотрудников службы приема, размещения и тренажерного комплекса - стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования

Оборудование учебного кабинета и тренажерного комплекса: специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекторное оборудование. Система управления гостиницей Logus HMS. Персональный компьютер. Стойка ресепшн. Телефон. Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс). Сейф. POS-терминал. Шкаф для папок. Детектор валют. Лотки для бумаги. Доска. Набор учебно – наглядных пособий.

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основная литература:

1. Английский язык для индустрии гостеприимства: Учебное пособие / Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 256 с.: 60x90 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-98281-409-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/473487>
2. Английский язык для индустрии гостеприимства : учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 203 с. — (Среднее профессиональное образование). — www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5a9e593b437e42.26494231. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/947559>
3. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 247 с. — (Библиотека словарей ИНФРА-М). - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003173>
4. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство : учебное пособие / Н. И. Гришко. - Минск : РИПО, 2021. - 249 с. - ISBN 978-985-7234-98-1. -



Текст : электронный. - URL:
<https://znanium.com/catalog/product/1854173>

5. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-567-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961505>
6. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>

3.2.2. Дополнительная литература:

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1856700>
2. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023717>
3. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>

3.2.2. 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/>



4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля, личностных результатов	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Оценка результатов Оценка процесса. Оценка результатов.	Ситуационные задачи Практическая работа Собеседование
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Оценка результатов Оценка процесса. Оценка результатов.	Ситуационные задачи Практическая работа Собеседование
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Оценка результатов Оценка процесса. Оценка результатов.	Ситуационные задачи Практическая работа Собеседование
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результатов. 75% правильных ответов	Собеседование Тестирование
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результатов. 75% правильных ответов	Собеседование Тестирование
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результатов. 75% правильных ответов	Собеседование Тестирование
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результатов. 75% правильных ответов	Собеседование Тестирование
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результатов. 75% правильных ответов	Собеседование Тестирование
ОК 7. Содействовать сохранению	Оценка результатов.	Собеседование



окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	75% правильных ответов	Тестирование
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результатов. 75% правильных ответов	Собеседование Тестирование
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Оценка результатов. 75% правильных ответов	Собеседование Тестирование
ЛР 13. Выполняющий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i>	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа
ЛР 14. Выполняющий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i> с учетом специфики субъекта Российской Федерации	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа
ЛР 15. Выполняющий трудовые функции в сфере <i>гостиничного дела</i>	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа
ЛР 16. Способный анализировать производственные ситуации, быстро принимающий решение в нестандартных ситуациях	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа
ЛР 17. Проявляющий интерес и стремление к процессу обучения, непрерывному образованию, владеющий инновационными методами	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа
ЛР 18. Проявляющий качества социально зрелой личности, обладающей четкой социальной позицией и умеющей эффективно применять навыки бесконфликтного общения в профессиональной деятельности	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа
ЛР 19. Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i>	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа
ЛР 20. Демонстрирующий	Оценка	Ситуационные задачи



нравственные принципы личности и способного выполнять функции гражданина, работника и семьянина.	результатов Оценка процесса	Практическая работа
ЛР 21. Демонстрирующий осознание роли профессионала сферы гостеприимства, чувства ответственности перед выбранной специальностью, высокий уровень адаптации и социализации в современных условиях	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа