

МИНИСТЕРСТВО ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ОХРАНЫ ОБЪЕКТОВ ЖИВОТНОГО МИРА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Нижегородской области
«КРАСНОБАКОВСКИЙ ЛЕСНОЙ КОЛЛЕДЖ»

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

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

*Внесены изменения в соответствии
с Приказом Минпросвещения России
от 1 сентября 2022 г. N 796 в части ОК,
обновлена литература*

Рассмотрена на заседании цикловой комиссии
по укрупненной группе специальностей
43.00.00 Сервис и туризм
Протокол № 11 от «13» июня

р.п. Красные Баки

2022 г.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.14 Гостиничное дело.

Организация разработчик: ГБПОУ НО «Краснобаковский лесной колледж»

Разработчики: В.А. Галибина, преподаватель ГБПОУ НО «КБЛК»

Ю.С. Дубицкая, преподаватель ГБПОУ НО «КБЛК»

М.В. Воронина, преподаватель ГБПОУ НО «КБЛК»

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм протокол № 1 от « 31 » августа 2022 г.

Председатель: _____ *Дубицкая* / Дубицкая Ю.С. /

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	15
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	17

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

1.1. Область применения рабочей программы профессионального модуля

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции, личностные результаты реализации программы воспитания.

1.2.1 Перечень общих компетенций, личностных результатов (ЛР) реализации программы воспитания

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 2	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 4	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;.
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;.
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, 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	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
Личностные результаты реализации программы воспитания	
ЛР 1	Осознающий себя гражданином и защитником великой страны
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий

	приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций
ЛР 3	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионально конструктивного «цифрового следа»
ЛР 5	Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России
ЛР 6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства
ЛР 9	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях
ЛР 10	Забочающийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры
ЛР 12	Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
ЛР 13	Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности
ЛР 14	Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности
ЛР 15	Проявляющий гражданское отношение к профессиональной деятельности как к возможности личного участия в решении общественных, государственных, общенациональных проблем
ЛР 16	Принимающий основы экологической культуры, соответствующей современному уровню экологического мышления, применяющий опыт экологически ориентированной рефлексивно-оценочной и практической деятельности в жизненных ситуациях и профессиональной деятельности
ЛР 17	Проявляющий ценностное отношение к культуре и искусству, к культуре речи и

	культуре поведения, к красоте и гармонии
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации	
ЛР 18	Проявляющий и демонстрирующий уважение к малой Родине, героям труда Нижегородской области

1.2.2 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

1.2.3 В результате освоения профессионального модуля студент должен:

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

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

Всего часов – 522

Из них на освоение МДК

- МДК 01.01 – 188 часов,

- МДК 01.02 – 112 часов,

на практики:

- учебную – 144 часов,

- производственную – 72 часа,

на практическую подготовку – 414 часов,

Самостоятельная работа 32 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных, общих компетенций и личностных результатов	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Промежуточная аттестация в форме экзамена, в том числе по модулю	Практическая подготовка		
			Обязательные аудиторные учебные занятия				самостоятельная учебная работа			Учебная практика, часов	Производственная практика, часов	
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работа), часов	из них практическая подготовка, часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа), часов				
ПК ПК1.1.,1.2., 1.3 ОК 01-11 ЛР 1-18	Раздел 1. Организации и контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения, в том числе на иностранном языке	444	262	168	30	198	32	12	6	144		
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72									72	
	Экзамен по модулю	6							6			
	Всего:	522	262	168	30	198	32		12	144	72	

2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю __

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Объем часов	В том числе практической подготовки	Коды ПК, ОК, ЛР, формированию которых способствует элемент учебной дисциплины
1	2	3	4	5
Раздел ПМ 1. Организации и контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения, в том числе на иностранном языке		444		
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		188	96	
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	Содержание	16		ОК 01-07, ЛР 1-18 ПК 1.1 ПК 1.2
	1. Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.			
	2. Организация рабочего места и стандартное обслуживание службы приема и размещения.			
	3. Требования к обслуживаемому персоналу.			
	4. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.			
	5. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей.			
	Практическая работа 1	2	2	ПК 1.1 ПК 1.2
	Требования к обслуживаемому персоналу.			
Практическая работа 2	4	2		
Составление расписания для сотрудников службы приема и размещения.				
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с	Содержание	10		ОК 01-09 ЛР 1-18 ПК 1.1 ПК 1.2
	1. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей.			
	2. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.			
	3. Работа с жалобами гостей.			

гостями	4.	Правовое регулирование договорных отношений отеля с гостем.			
	Практическая работа 3		2	2	ПК 1.1 ПК 1.2
	Письменный ответ на жалобу гостя.				
Тема 1.3. Организация службы приема и размещения гостей	Содержание		16		ОК 04-06, ЛР 1-18 ПК 1.1 ПК 1.2
	1.	Правила предоставления гостиничных услуг. Процесс поселения в гостиницу.			
	2.	Гостиничные услуги, предлагаемые гостям.			
	3.	Продажа гостиничных пакетов. Предоставление услуг питания.			
	4.	Поощрительные программы и программы лояльности для гостей.			
	5.	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.			
	Практическая работа 4		4	4	ПК 1.1 ПК 1.2
		Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя.			
	Практическая работа 5		2	2	
		Предоставление дополнительных услуг.			
Тема 1.4. Особенности работы с гостями. Категории гостей	Содержание		24		ОК 1-09 ЛР 1-18 ПК 1.1 ПК 1.2
	1.	Категории гостей.			
	2.	Работа с туристскими и корпоративными группами. Особенности обслуживания vip-гостей.			
	3.	Правила регистрации и поселения иностранных гостей.			
	4.	Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.			
	5.	Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.			
	6.	Правила работы с оставленными и забытыми вещами гостей.			
	7.	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения.			
	Практическая работа 6		2	2	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3
		Составление программы для VIP-гостей.			
	Практическая работа 7		2	2	
		Заполнение журнала регистрации иностранных граждан и уведомления о прибытии иностранного гражданина.			
	Практическая работа 8		2	2	
	Работа с забытыми вещами гостей.				

	Практическая работа 9	4	4	
	Помощь гостю во время проживания.			
Тема 1.5. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	Содержание	22		ОК 1-09 ЛР 1-18 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3
	1. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка».			
	2. Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.			
	3. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах. Подготовка и проведение операций расчета.			
	4. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Порядок возврата денежных сумм гостю			
	5. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.			
	Практическая работа 10	4	4	ПК 1.1 ПК 1.2
	Отработка навыков расчета оплаты за проживание			
	Практическая работа 11	2	2	
	Оформление расчетных документов.			
Практическая работа 12	4	4		
Оформление выезда гостя				
Практическая работа 13	2	2		
Решение экстраординарной ситуации.				
	Контрольная работа	2		ОК 01-05 ЛР 2,4,5,8,11-16, 17 ПК 1.1 - 1.3
Тема 1.6. Организация ночного аудита. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами.	Содержание	8		ОК 01-06, 09 ЛР 1-18 ПК 1.3
	1. Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита.			
	2. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы.			
	Практическая работа 14	4	4	ПК 1.3
Ночной аудит.				

Тема 1.7. Перспективные технологии обслуживания гостей.	Содержание	32		ОК 01,02,07,08 ЛР 9,10,13-16 ПК 1.1
	1. Инновации в гостиничной индустрии.			
	2. Необычные инновации в зарубежных гостиницах.			
	3. Рекомендации при выборе инноваций для гостиницы.			
	Практическая работа 15	4	4	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3
	Профессиональная автоматизированная программа: Поселение гостя заполнение профайла гостя.			
	Практическая работа 16	2	2	
	Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя.			
	Практическая работа 17	4	4	
	Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений.			
	Практическая работа 18	4	4	
	Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя.			
	Практическая работа 19	4	4	
	Оплата услуг. Выписка гостя.			
	Практическая работа 20	4	4	
Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита.				
Практическая работа 21	4	4		
Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля.				
Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе	30	30		
1. Выбор темы курсовой работы				
2. Основные требования к оформлению работы				
3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата.				
4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала.				
5. Основные требования к написанию практической части курсовой работы.				
6. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами.				

<p>7.Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта. 8.Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками 9.Основные правила к написанию заключения 10. Индивидуальные консультации. 11. Защита курсовой работы.</p>			
<p>Примерная тематика курсовых работ: 1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд. 2.Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд. 3.Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд. 4.Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды. 5.Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды. 6.Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды. 7.Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона). 8.Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 9.Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание. 10.Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 11.Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы). 12.Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 13.Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере). 14.Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере). 15.Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере). 16.Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).</p>			
<p>Самостоятельная работа при выполнении курсового проекта 1. Планирование выполнения курсовой работы 2.Определение актуальности выбранной темы, цели и задач курсовой работы 3.Изучение литературных источников. 4.Изучение и работа над материалами для написания теоретической части 5.Изучение практических материалов 6.Подготовка к защите курсовой работы</p>	12		
<p>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 1. МДК 01.01 Организации и контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</p>	10		

1. Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы 2. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. 3. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. 4. Составление эссе об организации службы приёма и размещения 5. Составление кроссвордов по пройденным темам				
Промежуточная аттестация по МДК 01.01 Организации и контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения в форме экзамена		6		
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения		112	102	
Тема 2.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке	Тематика практических занятий	42	42	ОК 01-09 ЛР 1-18 ПК 1.1-1.3
	1. Типы отелей			
	2. Работа с базовым текстом. Получение и сообщение информации.			
	3. Повторение времен английского глагола.			
	4. Организация приёма и регистрации гостей			
	5. Front Office. Лексико-грамматические упражнения			
	6. Формулы вежливого обращения. Лексические упражнения.			
	7. Работа с текстом «The Front Desk of the Hotel»			
	8. Диалоги «Приветствия. Прощание».			
	9. Лексические упражнения.			
	10. Диалог «Регистрация гостей».			
	11. Числительные. Диалог «How to Tell Time»			
	12. Месяцы, дни недели, даты.			
	13. Размещение гостей. Введение лексики.			
	14. Диалог «В отеле»			
	15. Работа с текстом «Hotel Housekeeping»			
	16. Диалогическая речь			
	17. Вежливые формы вопросов. Диалоги.			
	18. Лексико-грамматические упражнения.			
	19. Перевод со словарем текстов профессиональной направленности.			
	20. Диалоги « У стойки администратора»			
21. Практика устной речи.				
Тема 2.2 Особенности	Тематика практических занятий	18	18	ОК 01-09

работы с гостями	1.	Категории гостей. Порядок встречи и приема гостей.			ЛР 1-18 ПК 1.1-1.3
	2.	Лексические упражнения			
	3.	Регистрация и размещение гостей. Диалогическая речь			
	4.	Работа с текстом.			
	5.	Обслуживание иностранных и VIP-гостей. Виза. Миграционная карта.			
	6.	Практика устной речи.			
	7.	Основные и дополнительные услуги в гостинице			
	8.	Практика устной речи.			
	9.	Итоговое занятие по пройденному материалу			
Тема 2.3 Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	Тематика практических занятий		20	20	ОК 01-09 ЛР 1-18 ПК 1.1-1.3
	1.	Организация отъезда гостей			
	2.	Расчёт с гостями			
	3.	Лексические упражнения			
	4.	Рассмотрение жалоб клиентов			
	5.	Практика устной речи.			
	6.	Местоположение и указатель дороги. Введение лексики. Актуализация лексики в упражнениях.			
	7.	Артикль: определённый, неопределённый, нулевой; употребление артикля при обозначении профессий.			
	8.	Речевые клише. Как добраться до...			
	9.	Обучение диалогической речи. Чтение тематических текстов.			
10.	Монологическая и диалогическая речь. Объекты на улице				
Тема 2.4 Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке	Тематика практических занятий		20	20	ОК 01-09 ЛР 1-18 ПК 1.1-1.3
	1.	Технологический цикл обслуживания в гостинице			
	2.	Лексические упражнения			
	3.	Изучение стандартов для обслуживания гостей			
	4.	Практика устной речи.			
	5.	Оказание помощи гостям и решение проблем. Введение лексики.			
	6.	Выполнение упражнений по профессионально-ориентированным текстам. Модальные глаголы. Тематическое аудирование.			
	7.	Типы жалоб. Введение ЛЕ по теме и работа со словарем. Монолог.			
	8.	Написание писем-ответов на жалобы.			
	9.	Принесение извинений. Отрицание в Простом времени.			

10.	Итоговое занятие. Подготовка к диф. Зачету.			
	Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 01 МДК 01.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения Составление алгоритма работы с гостем по телефону на иностранном языке Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу.	10		
	Промежуточная аттестация по МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения в форме дифференцированного зачета	2		
	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). Дифференцированный зачет	144	144	
	Производственная практика (по профилю специальности) Виды работ 1.Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 2.Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах 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,	72	72	

<p>начислениям.</p> <p>5.Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</p> <p>6.Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>7.Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>8.Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>9.Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>10.Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>11.Выполнение обязанностей ночного портье.</p> <p>12.Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.</p> <p>13.Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>Дифференцированный зачет</p>			
Экзамен по модулю	6		
Всего	522	414	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебных кабинетов: **Организации деятельности сотрудников службы приема и размещения; Кабинет Иностранного языка;**

тренажерный комплекс **Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования.**

Оборудование учебного кабинета Организации деятельности сотрудников службы приема и размещения: Столы ученические, стулья ученические. Стол преподавателя, стул преподавателя. Доска аудиторная.

Интерактивная доска TRIUMF, Проектор, ноутбук, компьютер с программным обеспечением Microsoft Office и выходом в интернет, автоматизированная система управления отелем Fidelio/Opera, электронная база «Консультант +».

Оборудование учебного кабинета Иностранного языка: Столы ученические, стулья ученические. Стол преподавателя, стул преподавателя. Доска аудиторная.

Интерактивная доска, проектор, ноутбук.

Оборудование тренажерного комплекса: Стойка-ресепшн, компьютер в сборе с выходом в интернет и внутреннюю сеть, автоматизированная система управления отелем Fidelio, интерактивная доска, мультимедийный проектор, детектор валют, принтер, телефон; настенные часы; компьютеры в сборе с выходом в интернет и внутреннюю сеть; шкаф для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов, звонок, плакаты, настенная ключница.

Оснащение базы практики: Реализация программы учебной практики требует наличия кабинета организации деятельности сотрудников службы приема и размещения, Тренажерного комплекса Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Анюшенкова О.Н. Английский язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения: учебник / О.Н. Анюшенкова. – Москва: КНОРУС, 2022 – 252 с. – (Среднее профессиональное образование) - ISBN 978-5-406-09205-7. - Текст : электронный // Образовательная платформа Book.ru [сайт]. - URL: <https://book.ru/>

2. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ М.А. Ёхина. – 2-е изд, стер. - М: Издательский центр «Академия», 2018

3. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Профессиональное образование). —

ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512195>

4. *Тимохина, Т. Л.* Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196>

Дополнительные источники:

1 *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, 2023. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09515-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514900>

Интернет-ресурсы:

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://prohotel.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных, общих компетенций, личностных результатов формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Демонстрация знаний по планированию потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен
ПК 1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Выполнение требований организации деятельности сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы при общении с гостями, предоставлении гостиничных услуг, заполнении документации и т.п.	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен
ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Соблюдение последовательности контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен
ОК.01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Самостоятельно выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен
ОК.02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Самостоятельно осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. Уметь использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен

<p>ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Самостоятельно планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>
<p>ОК.04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;</p>	<p>Умение работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>
<p>ОК.05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;.</p>	<p>Правильно, тактично осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>
<p>ОК.06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;</p>	<p>Выполнять требования осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>
<p>ОК.07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p>	<p>Соблюдать последовательность действий в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>
<p>ОК.08 Использовать средства физической</p>	<p>Уметь использовать средства физической культуры для</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование</p>

<p>культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.</p>	<p>сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.</p>	<p>Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>
<p>ОК.09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Уметь пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>
<p>ЛР 1 Осознающий себя гражданином и защитником великой страны</p>	<p>сформированность гражданской позиции; участие в волонтерском движении; проявление мировоззренческих установок на готовность молодых людей к работе на благо Отечества; проявление правовой активности и навыков правомерного поведения, уважения к Закону;</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>
<p>ЛР 2 Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций</p>	<p>сформированность гражданской позиции; участие в волонтерском движении; проявление мировоззренческих установок на готовность молодых людей к работе на благо Отечества; проявление правовой активности и навыков правомерного поведения, уважения к Закону; участие в реализации просветительских программ, поисковых, археологических, военно-исторических, краеведческих отрядах и молодежных объединениях</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>
<p>ЛР 3 Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и</p>	<p>отсутствие фактов проявления идеологии терроризма и экстремизма среди обучающихся; соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики;</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация:</p>

<p>проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих</p>		<p>Диф. зачет, Экзамен</p>
<p>ЛР 4 Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»</p>	<p>проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве;</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>
<p>ЛР 5 Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России</p>	<p>отсутствие социальных конфликтов среди обучающихся, основанных на межнациональной, межрелигиозной почве;</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>
<p>ЛР 6 Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях</p>	<p>участие в реализации просветительских программ, поисковых, археологических, военно-исторических, краеведческих отрядах и молодежных объединениях; добровольческие инициативы по поддержке инвалидов и престарелых граждан</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>
<p>ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.</p>	<p>сформированность гражданской позиции; участие в волонтерском движении; проявление мировоззренческих установок на готовность молодых людей к работе на благо Отечества; проявление правовой активности и навыков правомерного поведения, уважения к Закону; проявление экологической культуры, бережного отношения к родной земле, природным</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>

	богатствам России и мира; демонстрация умений и навыков разумного природопользования, нетерпимого отношения к действиям, приносящим вред экологии	
ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства	соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики; конструктивное взаимодействие в учебном коллективе; демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа; готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах;	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен
ЛР 9 Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимость от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	демонстрация навыков здорового образа жизни и высокий уровень культуры здоровья обучающихся;	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен
ЛР 10 Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой	проявление экологической культуры, бережного отношения к родной земле, природным богатствам России и мира; демонстрация умений и навыков разумного природопользования, нетерпимого отношения к действиям, приносящим вред экологии; демонстрация навыков здорового образа жизни и высокий уровень культуры здоровья обучающихся;	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен
ЛР 11 Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры	проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация:

	информационном пространстве;	Диф. зачет, Экзамен
ЛР 12 Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания	проявление экономической и финансовой культуры, экономической грамотности, а также собственной адекватной позиции по отношению к социально-экономической действительности.	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен
ЛР 13 Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности	соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики; конструктивное взаимодействие в учебном коллективе; демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа; готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах;	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен
ЛР 14 Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности	демонстрация интереса к будущей профессии; оценка собственного продвижения, личностного развития; положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов; ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности; проявление высокопрофессиональной трудовой активности; участие в исследовательской и проектной работе; участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях; участие в конкурсах профессионального мастерства и в	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен

	командных проектах	
ЛР 15 Проявляющий гражданское отношение к профессиональной деятельности как к возможности личного участия в решении общественных, государственных, общенациональных проблем	оценка собственного продвижения, личностного развития; ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности; проявление высокопрофессиональной трудовой активности;	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен
ЛР 16 Принимающий основы экологической культуры, соответствующей современному уровню экологического мышления, применяющий опыт экологически ориентированной рефлексивно-оценочной и практической деятельности в жизненных ситуациях и профессиональной деятельности	проявление экологической культуры, бережного отношения к родной земле, природным богатствам России и мира;	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен
ЛР 17 Проявляющий ценностное отношение к культуре и искусству, к культуре речи и культуре поведения, к красоте и гармонии	проявление экологической культуры, бережного отношения к родной земле, природным богатствам России и мира; проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве; проявление экономической и финансовой культуры, экономической грамотности, а также собственной адекватной позиции по отношению к социально-экономической действительности.	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен
ЛР 18 Проявляющий и демонстрирующий уважение к малой Родине, героям труда Нижегородской области	проявление экономической и финансовой культуры, экономической грамотности, а также собственной адекватной позиции по отношению к социально-экономической действительности	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен

