

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 02.05.2024 10:32:44
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
**РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

для специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»

на базе основного общего образования

очная форма обучения

Квалификация выпускника

Специалист по гостеприимству

Год набора - 2022

Санкт-Петербург, 2023 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Примерной основной образовательной программы по профессии среднего профессионального образования (далее – ПООП СПО), разработанной на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного Приказом Минобрнауки России от 09 декабря 2016 г. № 1552.

Разработчики:

Дочкина А.А., к.э.н., доцент СЗИУ РАНХиГС

Шадрин К.Ю. преподаватель СЗИУ РАНХиГС

Рецензент: д.э.н., профессор М.А. Морозова, зав. кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	18
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	21

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения»

1.1. Область применения программы:

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Рабочая программа учебной дисциплины используются в профессиональном образовании, где необходимы знания и умения в соответствующей области.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

В ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения» входит МДК.01.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения», МДК.01.02 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения», УП.01.01 «Учебная практика», ПП.01.01 «Производственная практика», ПМ.01 Эк Квалификационный экзамен.

1.3. 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 общие компетенции и профессиональные компетенции:

Таблица 1.3.1

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-6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК-7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК-8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК-9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК-10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.
ОК-11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Таблица 1.3.2

Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ПК-1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
ПК-1.2	Организовывать деятельность 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 практический опыт в	<ul style="list-style-type: none"> - разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей
уметь	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - законы и иные нормативные 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

1.4. Объем профессионального модуля

Таблица 1.4

Количество часов, отводимое на освоение модуля

Вид учебной работы	Объем учебной работы, час.				
	всего	Наименование			
		МДК 01.01	МДК 01.02	УП. 01.01	ПП. 01.01
Контактная работа с преподавателем	300	116	40	72	72
• лекции	58	58	-	-	-
• практические занятия	214	32	38	72	72
Курсовые работы	24	24	-	-	-
Консультации	4	2	2	-	-
Самостоятельная работа	26	18	8	-	-
Максимальная учебная нагрузка обучающихся	342	134	48	72	72
Промежуточная аттестация	ПМ.01.ЭК (IV) экзамен	3аО (IV)	3аО (IV)	3аО (IV)	3аО (IV)

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Таблица 2.1

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.							Самостоятельная работа
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем						Консультации	
			Обучение по МДК			Практики				
			Всего	В том числе		Учебная	Производственная			
Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ОК 01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 10, 11; ПК 1.1, 1.2, 1.3	МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения, часов	134	116	32	24	-	-	2	18	
ОК 01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 10, 11; ПК 1.1, 1.2, 1.3	МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения, часов	48	40	38				2	8	
	Учебная практика, часов	72								
	Производственная практика (по профилю)	72						72		

	специальности), часов								
	Промежуточная аттестация	16							
	Всего:	342	296	70	24	72	72	4	26

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Таблица 2.2

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		134
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения		24
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	Содержание	12
	1. 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	2
	2. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала	2
	3. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба	2

	4. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения	2
	5. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения	2
	6. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров	2
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	Содержание	8
	1. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей	4
	2. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	4
<p>Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 1</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>		4
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.		60
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	Содержание	18
	1. Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	2
	2. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные	2
	3. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей	2
	4. Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей	2

	Тематика практических занятий	10
	1. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	2
	2. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	2
	3. Особенности поселения гостей от группы. Особенности поселения коллектива	2
	4. Переселение гостя из номера. Подселение к гостю в номер	2
	5. Комплексное задание по модулю Front Office.	2
Тема 2.2. Особенности работы с гостями.	Содержание	4
	1. Категории гостей. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям	2
	2. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты	2
Тема 2.3. Документация службы приема и размещения.	Содержание	10
	1. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы	2
	2. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя	2
	Тематика практических занятий	6
	1. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем	2

	2. Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер)	2
	3. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы	2
Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	Содержание	20
	1. 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.	2
	2. 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.	2
	3. Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов.	2
	4. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами. Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.	4
	5. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения	2
	6. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения	2
	Тематика практических занятий	6
	1. Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления. Разделение счета гостя на фоллио, внесение корректировки в счет гостя.	2

	2. Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	2
	3. Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах	2
Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 2		
	1. Заполнение и обработка заявок и бланков. 2. Заполнение регистрационной карточки гостя. 3. Составление текстов на русском и иностранном языке 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.	8
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла		26
Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	Содержание	10
	1. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	2
	2. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.	2
	Тематика практических занятий	6
	1. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля	2
	2. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.	4
	Содержание	10

Тема 3.2. Организация ночного аудита	1. Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.	2
	2. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации	2
	Тематика практических занятий	6
	1. Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита	2
	2. Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.	4
Самостоятельная работа при изучении раздела 3		6
1. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.		
2. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.		
3. Составление алгоритма проведения ночного аудита.		
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>Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 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. 		24
<p>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося над курсовой работой</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 		
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения		48
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения		18
Тема 1.3. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке	Тематика практических занятий	18
	1. Организация приёма, регистрации гостей. Введение лексики, закрепление в упражнениях	2
	2. Чтение и перевод текста “The Front Desk of the Hotel”. Вопросы и ответы по содержанию текста	4

	3. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. Размещение гостей (предоставление номеров).	6
	4. Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текста “Hotel Housekeeping”. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов у стойки ресепшюниста. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены	6
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.		16
Тема 2.2. Особенности работы с гостями.	Тематика практических занятий	14
	1. Категории гостей	4
	2. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан	2
	3. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер	2
	4. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям	2
	5. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз	2
	6. Понятие миграционной карты	2
Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	Тематика практических занятий	8
	1. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	4
	2. Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах	4
Самостоятельная работа		8

<p>Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов у стойки ресепциониста</p>	
<p>Учебная практика. Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 12. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). 	<p>72</p>
<p>Производственная практика. Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 	<p>72</p>

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.	
Всего	326

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1. Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения», оснащенный оборудованием: учебная мебель, доска белая, эмалированная для записи фломастером 100x200, учебно-методическое обеспечение.
2. Лаборатория «Тренажерный комплекс: Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования».
3. Оснащенные базы практики, в соответствии с п 6.1.2.3 примерной программы по профессии/специальности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1. Основная литература

1. Мошняга Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/456006>
2. Тимохина Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490205>
3. Тимохина Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490206>
4. Трибунская С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 218 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12054-7. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/456345>

3.2.2. Дополнительная литература

1. Дехтярь Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/448681>
2. Дехтярь Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб.

и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/452692>

3. Мошняга Е. В. Английский язык для изучающих туризм (А2-В1+) : учебное пособие для вузов / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 267 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10436-3. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/455870>

4. Трибунская С. А. Английский язык для изучающих туризм (В1-В2) : учебное пособие для вузов / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 218 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11310-5. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/455199>

3.2.3. Дополнительные источники

1. Гостиницы [Электронный ресурс] URL: <https://web-3.ru/hotel/>
2. Портал про гостиничный бизнес [Электронный ресурс] URL: <https://prohotel.ru/>
3. Отель: журнал [Электронный ресурс]. URL: журналотель.рф
4. Пять звезд: журнал [Электронный ресурс]. URL: <https://5stars-mag.ru/>
5. HOTELIER.PRO: журнал [Электронный ресурс]. URL: <https://hotelier.pro/>

3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и профессиональных стандартах.

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

3.4 Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ

Данная дисциплина может быть реализована с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ).

Распределение видов учебной работы, форматов текущего контроля представлены в Таблице 3.4:

Распределение видов учебной работы и текущей аттестации

Вид учебной работы	Формат проведения
Лекционные занятия	С применением ДОТ
Практические занятия	Частично с применением ДОТ
Самостоятельная работа	Частично с применением ДОТ
Промежуточная аттестация	Контактная аудиторная работа
Формы текущего контроля	Формат проведения
Тестирование	В системе дистанционного обучения (СДО)
Контрольная работа	Частично с применением ДОТ
Ответ на практическом занятии, участие в дискуссии	Контактная аудиторная работа
Решение практических задач	Частично с применением ДОТ

Доступ к системе дистанционных образовательных программ осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru>.

Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Текущий контроль, проводимый в системе дистанционного обучения, оцениваются как в системе дистанционного обучения, так и преподавателем вне системы. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра по мере прохождения освоения программы. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 14 рабочих дней после окончания срока выполнения.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Критерии, формы и методы оценки результатов обучения

Таблица 4

Методы оценки освоения профессиональных и общих компетенций

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	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра

ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	75% правильных ответов	Тестирование
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результатов	Экзамен
	Экспертное наблюдение	Лабораторная работа
	Оценка процесса	Ролевая игра
	Оценка результатов	Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа
		Виды работ на практике
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра

ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	75% правильных ответов	Тестирование
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результатов	Экзамен
	Экспертное наблюдение	Лабораторная работа
	Оценка процесса	Ролевая игра
	Оценка результатов	Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа
		Виды работ на практике
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра

ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра

Промежуточная аттестация проходит в форме **дифференцированного зачета** для МДК.01.01, МДК.01.02, УП.01.01, ПП.01.01.

Промежуточная аттестация по итогам прохождения профессионального модуля завершается **квалификационным экзаменом ПМ.01. ЭК.**

Критерии оценивания:

Оценка обучающихся осуществляется преподавателем путем проведения практических занятий, устных опросов, проверки самостоятельной работы, проведения промежуточного тестирования.

Критерии оценки ответа студента на экзамене (зачете), а также форма его проведения доводятся преподавателем до сведения студентов до начала экзамена (зачета).

Результат экзамена (зачета) объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Положительные оценки заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку, неудовлетворительная оценка проставляется только в экзаменационной ведомости. В случае неявки студента для сдачи экзамена в ведомости вместо оценки делается запись «не явился».

Если в процессе экзамена студент использовал недопустимые дополнительные материалы (шпаргалки), то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и обязан поставить оценку «неудовлетворительно».

Выставление оценок на экзамене осуществляется на основе принципов объективности, справедливости, всестороннего анализа уровня знаний студентов.

При выставлении оценки экзаменатор учитывает:

знание фактического материала по программе;

степень активности студента на семинарских занятиях;

логику, структуру, стиль ответа; культуру речи, манеру общения; готовность к дискуссии, аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления; умение приложить теорию к практике, решить задачи;

наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка «отлично» ставится студенту, ответ которого содержит:

- глубокое знание программного материала, а также основного содержания и новаций лекционного курса, по сравнению с учебной литературой;
- знание концептуально-понятийного аппарата всего курса;
- знание монографической литературы по курсу, а также свидетельствует о способности:
- самостоятельно критически оценивать основные положения курса; - увязывать теорию с практикой.

Оценка «отлично» не ставится в случаях систематических пропусков студентом семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам, отсутствия активного участия на занятиях, а также неправильных ответов на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «хорошо» ставится студенту, ответ которого свидетельствует: - о полном знании материала по программе;

- о знании рекомендованной литературы, а также содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка «хорошо» не ставится в случаях пропусков студентом семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка «удовлетворительно» ставится студенту, ответ которого содержит:

- поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;
- затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса;
- стремление логически четко построить ответ, а также свидетельствует о возможности последующего обучения.

Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала.

4.2. Материалы текущего и промежуточного контроля успеваемости обучающихся

Ситуационные задачи №2

1. В адрес владельца гостиницы поступил устный запрос от туристской фирмы на бронирование гостиничных услуг. Какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым?

2. Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги. Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ.

3. Владелец гостиницы принял решение не принимать кредитные карточки в оплату за предоставленные услуги. Прав ли владелец гостиницы, если контрактом предусмотрено, что оплата за услуги, забронированные турагентом, производится клиентом?

4. Турагент аннулировал заказ на предоставление гостиничных услуг в сроки, предусмотренные контрактом. В течение какого времени с момента аннуляции должна быть возвращена турагенту сумма, полученная владельцем гостиницы в качестве предварительной оплаты? Укажите порядок оплаты турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки.

5. Клиент выехал из гостиницы на четыре дня раньше установленного в контракте срока. Кто должен компенсировать фактические убытки, понесенные владельцем гостиницы, когда преждевременный отъезд клиента возник не по вине владельца гостиницы?

6. Каким образом должен поступить владелец гостиницы, если клиент пребывает в гостинице более длительное время, чем оговорено в гостиничном контракте?

7. Оплату предоставляемых услуг в гостинице производил непосредственно клиент. В течение 30 дней после отъезда клиента владелец гостиницы выплатил комиссионное вознаграждение турагенту. Как производится оплата турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки?

8. Если владелец гостиницы окажется не в состоянии выполнить свои обязательства согласно Международной гостиничной конвенции, он обязан компенсировать фактический ущерб, причиненный турагенту. В исключительных случаях, если было предусмотрено, что турагент извещен об этом за три недели, владелец гостиницы может разместить клиентов в ближайшей подобной гостинице или гостинице более высокого класса. Как вы думаете, имеет ли право турагент на компенсацию в этом случае? Кто оплачивает разницу в цене гостиничных услуг?

9. В гостинице произошел пожар. По этой причине владелец гостиницы не смог выполнить свои обязательства. Освобождается ли в этом случае от ответственности владелец гостиницы? Какие меры он должен принять, чтобы ограничить ущерб, который может быть причинен турагенту таким невыполнением обязательств?

10. Турагент сообщил в октябре владельцу гостиницы для туристов во Владивостоке за 10 дней до даты прибытия группы туристов, что заказ на предоставление гостиничных услуг туристу из Хабаровска аннулируется.

11. Взимается ли в этом случае компенсация? Какие размеры компенсации предусмотрены? Какие минимальные сроки для аннуляции существуют в гостиницах, предназначенных для групп туристов в сезон пик?

Контрольная работа № 6

1. Какое значение имеет служба приема и размещения в отеле, какова структура службы, какие факторы влияют на ее формирование

2. Раскройте функции администратора службы приема и размещения

3. Каким образом организована работа службы приема и размещения, каковы особенности графика работы сотрудников.

4. Раскройте функции ночного аудита, какова роль ночной смены в функционировании службы
5. Раскройте функции дневной и вечерней смен службы приема и размещения. С какой целью вводятся дополнительные смены сотрудников службы приема и размещения
6. Какую роль выполняет руководитель службы приема и размещения, какие требования предъявляются к кандидатам на эту должность
7. Раскройте сущность процесса обслуживания гостей в отеле.

Собеседование

1. Какое значение имеет служба приема и размещения в отеле, какова структура службы, какие факторы влияют на ее формирование
2. Раскройте функции администратора службы приема и размещения
3. Каким образом организована работа службы приема и размещения, каковы особенности графика работы сотрудников.
4. Раскройте функции ночного аудита, какова роль ночной смены в функционировании службы
5. Раскройте функции дневной и вечерней смен службы приема и размещения. С какой целью вводятся дополнительные смены сотрудников службы приема и размещения
6. Какую роль выполняет руководитель службы приема и размещения, какие требования предъявляются к кандидатам на эту должность
7. Раскройте сущность процесса обслуживания гостей в отеле.
8. Какие виды тарифов применяются в гостиничной индустрии, в чем их особенность.
9. Какие виды скидок, и в каких случаях используют гостиничные предприятия. Приведите примеры.
10. Какие факторы влияют на формирование цены.
11. Что такое пакеты услуг в гостинице, с какой целью они применяются. Приведите примеры.
12. Из каких этапов состоит процедура поселения гостя . В чем сущность и значение «Встречи и приветствия гостей», какие требования применяются к данной процедуре
13. Раскройте различные типологии гостей отеля
14. Раскройте технологию и порядок регистрации гостей отеля
15. В чем особенности оформления туристских групп в отеле
16. Согласно, каким нормативным документам и как осуществляется регистрация иностранных граждан
17. При каких условиях иностранные граждане не подлежат учету по месту пребывания
18. Раскройте правила заполнения формы уведомления о прибытии иностранных граждан
19. Каким образом сотрудники службы приема и размещения выясняют кредитоспособность клиентов, в чем сложность данной процедуры
20. Бронирование: понятие, источники заявок, каналы заявок на бронирование

21. Что понимается под назначением номера, какие моменты необходимо учитывать при размещении гостя
22. Раскройте порядок продления проживания гостей в отеле
23. Каковы причины и последовательность перевода гостя из одного номера в другой
24. Каким образом осуществляется окончательный расчет с гостем
25. Раскройте сущность и правила оформления выезда
26. Раскройте сущность технологии обработки заявок на бронирование: по телефону, письмо-заявка, по факсу.
27. Раскройте сущность технологии подтверждения бронирования, аннуляции бронирования
28. Присоединенная система бронирования: понятие, сущность, технология работы
29. Неприсоединенная система бронирования: понятие, сущность, технология работы
30. Бронирование по предварительной оплате
31. Бронирование по выставлению счета
32. Бронирование под гарантию кредитной карты
33. Бронирование под гарантию компании или корпорации
34. Бронирование ваучером
35. Негарантированное бронирование
36. Коэффициент загрузки гостиницы: понятие, порядок расчета, значение
37. Особенности оформления туристских групп в отеле
38. Порядок расчета и оформление выезда гостя из гостиницы
39. Правила постановки на миграционный учет в гостинице, нормативные документы, регулирующие данную процедуру
40. Структура и роль службы приема и размещения в формировании гостиничных услуг