

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского филиала СКФУ

федерального университета

Дата подписания: 06.09.2023 16:15:37

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8e198f

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**

**высшего образования**

**«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Пятигорский институт (филиал) СКФУ**

**Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор Пятигорского института

(филиал) СКФУ

Т.А. Шебзухова

**Рабочая программа профессионального модуля**

**ПМ.01 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ  
СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ»**

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения очная

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 г. № 1552 и примерной основной образовательной программы СПО, с учетом направленности на удовлетворение потребностей регионального рынка труда и работодателей.

Рабочая программа профессионального модуля разработана:

Жилинская Нина Григорьевна, преподаватель колледжа

---

фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание, место работы преподавателя

**СОГЛАСОВАНО:**

**Представитель работодателя**

Генеральный директор ООО «ИМПЕРИЯ»,  
г. Пятигорск

---

должность представителя работодателя, наименование  
организации и город ее расположения

Меликсетян А.Г.

---

подпись

---

Фамилия, инициалы

М.П.

# **1. Паспорт программы профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения»**

## **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа профессионального модуля является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

Использование рабочей программы профессионального модуля в дополнительном профессиональном образовании не предусмотрено.

## **1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля:**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля 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.

### **уметь:**

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

### **знать:**

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

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

всего – 504 часа, в том числе:

в форме практической подготовки 390 часов;

Из них:

на освоение МДК 264 часа, в том числе:

самостоятельную работу обучающегося 12 часов;

на проведение практики, в том числе:

учебной 108 часов;

производственной 108 часов;

промежуточной аттестации – 24 часа.

## 2. Результаты освоения профессионального модуля

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимся видом профессиональной деятельности **Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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.
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК.04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

## 3. Структура и содержание профессионального модуля

### 3.1. Тематический план профессионального модуля

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

		Объем профессионального модуля, ак. ч								
Код профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	В т.ч. в форме практик. подготовки	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
				Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
				Всего, часов	В т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	В т.ч. курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	В т.ч. курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3	Раздел 1. Организация и контроль текущей	<b>234</b>	<b>142</b>	<b>216</b>	142	36	6	-	-	-

	деятельности сотрудников службы приема и размещения									
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3	Раздел 2. Иностраный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения	42	32	36	36	-	6	-	-	-
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3	Учебная практика	108	108						108	
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3	Производственная практика, часов	108	108							108
<b>Всего:</b>		<b>504</b>	<b>390</b>	<b>468</b>	<b>178</b>	<b>-</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>108</b>	<b>108</b>

### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия	Объем в часах	Уровень освоения
	Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	234	
	<b>МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</b>	234	
Тема 1.1 Гостиничный продукт.	Содержание	2	
	Понятие гостиничный продукт. Включение услуг по размещению, питанию, рекреационных услуг, связанных с путешествиями с индустрию гостеприимства и сервиса. Высокий, низкий и средний сезон загрузки в гостинице.		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	4	
	1. Понятие гостиничный продукт. Включение услуг по размещению, питанию, рекреационных	2	

	услуг, связанных с путешествиями с индустрию гостеприимства и сервиса.		
	2.Высокий, низкий и средний сезон загрузки в гостинице.	2	
Тема 1.2	Содержание	2	
Роль и место службы приёма и размещения гостей в организационной структуре гостиницы.	Процесс обслуживания гостей в гостиницах всех категорий. Предварительный заказ мест в гостинице. Прием, регистрация и размещение гостей. Предоставление услуг проживания и питания. Предоставление дополнительных услуг проживающим. Окончательный расчет и оформление выезда. Правила работы с информационной базой данных гостиницы. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	2	
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	4	
	1.Процесс обслуживания гостей в гостиницах всех категорий. Предварительный заказ мест в гостинице. Прием, регистрация и размещение гостей. Предоставление услуг проживания и питания.	2	
	2. Предоставление дополнительных услуг проживающим. Окончательный расчет и оформление выезда. Правила работы с информационной базой данных гостиницы. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	2	
Тема 1.3	Содержание		
Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей.	Лекции не предусмотрены		3
	Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей. Понятие стандарта качества обслуживания как нормативного документа, отражающего критерии, необходимые для обеспечения результативности системы менеджмента качества в гостинице. Выполнение стандартов при приёме и выписке гостей. Стандарты гостеприимства как своего рода философия в отношении к гостю и его запросам. Концентрация главного содержания во внутренней организации работы персонала гостиницы во взаимоотношении её служб между собой и постояльцами гостиницы.		
	Практические занятия	4	

	<p>1. Понятие стандарта качества обслуживания как нормативного документа, отражающего критерии, необходимые для обеспечения результативности системы менеджмента качества в гостинице. Выполнение стандартов при приёме и выписке гостей.</p> <p>2. Стандарты гостеприимства как своего рода философия в отношении к гостю и его запросам. Концентрация главного содержания во внутренней организации работы персонала гостиницы во взаимоотношении её служб между собой и постояльцами гостиницы. отношении к гостю и его запросам. Концентрация главного содержания во внутренней организации работы персонала гостиницы во взаимоотношении её служб между собой и постояльцами гостиницы.</p>	2	
<p>Тема 1.4 Технические средства обеспечения эффективной работы службы приёма и размещения.</p>	Содержание	2	
	Рабочие инструменты службы приёма и размещения: компьютер, лазерный принтер, авторотационная машина для проката кредитных карточек, электрические прокатные машины для пластиковых кредитных карточек, терминал для кодирования ключей; цифровая многоканальная телефонная станция, факс, ксерокс, детектор для просмотра денег, калькулятор, информационно-ключевой щит, документация, канцелярские товары, информационные проспекты.		
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	4	
	<p>1. Рабочие инструменты службы приёма и размещения: компьютер, лазерный принтер, авторизационной машины для проката кредитных карточек, электрические прокатные машины для пластиковых кредитных карточек.</p> <p>2. Терминал для кодирования ключей; цифровая многоканальная телефонная станция, факс, ксерокс, детектор для просмотра денег, калькулятор, информационно-ключевой щит, документация, канцелярские товары, информационные проспекты.</p>	2	2
<p>Тема 1.5 Элементы процедуры приема и размещения гостей отеля.</p>	Содержание		
	Лекции не предусмотрены		
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	4	
	<p>1. Основные функции службы приёма и размещения. Продажа номерного фонда, организация встречи гостей, приём и размещение, регистрация заезда и выезда, координация всех видов обслуживания клиентов, обеспечение гостей информацией, расчёты с гостями за номера и услуги, контроль за состоянием номерного фонда. Регистрация VIP-гостей, групп,</p>	2	2

	<p>корпоративных гостей, иностранных граждан.</p> <p>2. Должностные обязанности администратора. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита. Поддержка информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях - проживающих, выписавшихся, отъезжающих.</p>		
Тема 1.6 Встреча, приветствие гостей.	Содержание	2	
	Основные функции службы: продажа номерного фонда, организация встречи гостей, приём и размещение, регистрация заезда и выезда, координация всех видов обслуживания клиентов, обеспечение гостей информацией, расчёты с гостями за номера и услуги, контроль за состоянием номерного фонда, информация руководства об использовании номерного фонда		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	4	
	<p>1. Основные функции службы: продажа номерного фонда, организация встречи гостей, приём и размещение, регистрация заезда и выезда, координация всех видов обслуживания клиентов, обеспечение гостей информацией, расчёты с гостями за номера и услуги, контроль за состоянием номерного фонда, информация руководства об использовании номерного фонда.</p> <p>2. Основной персонал службы приёма и размещения. Обязанности дежурного администратора: встреча и регистрация гостей, расселение, расчёт при выезде гостя, забота о клиентах, выдача ключей от номеров гостей и контроль за их сохранностью, ответы на вопросы гостей, работа с почтой и сообщениями, организация хранения ценностей гостей, работа с жалобами, организация действий в экстремальных ситуациях, организация отъезда и проводы гостей.</p>	2	
Тема 1.7 Типы и виды Нормативных документов, регулирующих деятельность службы приёма и размещения.	Содержание	2	
	Положение о подразделении - документ, регламентирующий деятельность службы приёма и размещения. Задачи, функции, права, ответственность. Документы организационно-распорядительного и организационно-методического характера. Должностные инструкции работников службы приёма и размещения. Правила внутреннего трудового распорядка данной службы.		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	2	
	Положение о подразделении - документ, регламентирующий деятельность службы приёма и размещения. Задачи, функции, права, ответственность.		

	Документы организационно-распорядительного и организационно-методического характера. Должностные инструкции работников службы приёма и размещения. Правила внутреннего трудового распорядка данной службы.		
Тема 1.8 Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.	Содержание	<b>2</b>	
	Выполнение аудитором функции портье в ночное время. Составление отчета о загрузке номерного фонда гостиницы и средней цене номера за день. Формирование окончательный отчет обо всех задолженностях по счетам гостей по всем службам гостиницы.		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
	Выполнение аудитором функции портье в ночное время. Составление отчета о загрузке номерного фонда гостиницы и средней цене номера за день. Формирование окончательный отчет обо всех задолженностях по счетам гостей по всем службам гостиницы.	2	
Тема 1.9 Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.	Содержание	<b>2</b>	
	Правила обработки сырья. Организация работы по обработке сырья. Процесс происходящий при обработке сырья.		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
	Отчётные документы при необходимости возврата денежных сумм гостям за неоказанную услугу. Виды отчётной документации. Порядок возврата денежных сумм по безналичному расчёту.		
Тема 1.10 Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.	Содержание	<b>2</b>	
	Заполнение счёта при оформлении оплаты за бронь, проживание, а также за дополнительные платные услуги. Правильность выписки счёта в трех экземплярах: первый-проживающему, второй экземпляр счета вместе с "Кассовым отчетом" (ф. №. 5-Г) ежедневно сдается в бухгалтерию, третий хранится до выезда гостя в расчетной части в контрольной картотеке. При механизированном способе ведения расчетов счет заполняется в 2-х экземплярах. В нем фиксируется оплата за весь период проживания. Оба экземпляра хранятся в контрольной картотеке до выезда гостя. Работник бухгалтерии сверяет формы №.№. 3-Г, 3-Гм с формой №. 1-Г. Бланк строгой отчетности.		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
	Заполнение счёта при оформлении оплаты за бронь, проживание, а также за дополнительные платные услуги. Правильность выписки счёта в трех экземплярах: первый-проживающему, второй экземпляр счета вместе с "Кассовым отчетом" (ф. №. 5-Г) ежедневно сдается в бухгалтерию, третий		

	хранится до выезда гостя в расчетной части в контрольной картотеке. При механизированном способе ведения расчетов счет заполняется в 2-х экземплярах. В нем фиксируется оплата за весь период проживания. Оба экземпляра хранятся в контрольной картотеке до выезда гостя. Работник бухгалтерии сверяет формы №.№. 3-Г, 3-Гм с формой №. 1-Г. Бланк строгой отчетности.		
Тема 1.11 Правила предоставления гостиничных услуг.	Содержание		
	Лекции не предусмотрены		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
	Правила предоставления услуг. Общие положения. Информация об услугах. Порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг. Порядок предоставления услуг. Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг.		
Тема 1.12 Права потребителей гостиничных услуг.	Содержание		
	Лекции не предусмотрены		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
	Гостиничные услуги. Права потребителей по безвозмездному устранению недостатков или уменьшения цены за оказанную услугу. Полное возмещение убытков в связи с недостатком оказанной услуги. Оплата неустойки за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя исполнителем за каждый час (день, если срок определен в днях) просрочки.		
Тема 1.13 Виды договоров оказания гостиничных услуг.	Содержание		
	Виды договоров.		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
	Самостоятельное составление различных видов договоров оказания гостиничных услуг, в том числе на питание.		
Тема 1.14 Функции Правового Обеспечения системы управления персоналом.	Содержание	<b>2</b>	
	Основные нормативно-правовые акты федерального уровня в области трудовых отношений. Трудовой кодекс РФ. Федеральный закон «О коллективных договорах и соглашениях». Федеральный закон «О порядке разрешения коллективных трудовых споров». Выполнение функций правового обеспечения системы управления персоналом на уровне организации руководителем организации, руководителем кадровой службы, юридической службой.		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
	Управление персоналом. Знакомство с функциями правового обеспечения системы управления персоналом.		

Тема 1.15 Основные задачи правового обеспечения системы управления персоналом.	Содержание		
	Лекции не предусмотрены		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	2	
	Управление персоналом. Знакомство с основными задачами правового обеспечения системы управления персоналом.		
Тема 1.16 Нормативная документация для внутреннего пользования работникам и службы приёма и размещения.	Содержание		
	Лекции не предусмотрены		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	2	
	Изучение нормативной документацией для внутреннего пользования работниками службы приёма и размещения.		
Тема 1.17 Развитие и обучение персонала службы приема и размещения.	Содержание	2	
	Обучение персонала службы приема и размещения.		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	2	
	Работа с видеоматериалами на тему «Развитие и обучение персонала службы приёма и размещения».		
Тема 1.18 Выявление вопросов платёжеспособности клиентов.	Содержание	2	
	Способы расчета: наличными, кредитными картами, по безналичному расчету, ваучерами. Выявление платёжеспособности.		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	2	
	Знакомство с безналичным видом расчётов и с оплатой по пластиковой карточке через импринтер. <b>Контрольная работа</b>		
Тема 1.19 Назначение номера с учётом национальных, возрастных и других особенностей	Содержание	2	
	Учёт национальных особенностей, традиций, привычек и образов жизни для гостей из других стран при назначении номера. Ориентация компьютерных систем на загрузку номерного фонда. Согласованная работа службы бронирования, расчётной части, поэтажной службы. Понятие «электронная шахматка» и гостевой файл, внесение в		

й гостей. Вселение в номер.	базу данных о клиенте, выдача ключа от номера и поселение в номер.		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	2	
	Расселение гостей с учётом национальных, возрастных и других особенностей гостей и вселение в номер.		
Тема 1.20 Юридические аспекты и правила регистрации и иностранных гостей.	Содержание	2	
	Постановки на учёт администрацией гостиницы. Проверка администратором миграционной карты иностранного гражданина и наличие необходимой визы для пребывания в РФ.		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	2	
	Направление в УФМС уведомления о прибытии иностранного гражданина в гостиницу для постановки на учёт в соответствии с ФЗ от 18 июля 2006 года «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» и постановлениями Правительства РФ № 9 от 15.01.2007 г. «Правила осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».		
Тема 1.21 Правила приёма, регистрации и поселения гостей, групп и корпоративных гостей.	Содержание	2	
	Правила приёма, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных и vip гостей.		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	2	
	Время, затрачиваемое администратором для поселения данных групп и индивидуалов. Размещение группы с помощью тур лидера. Поселение детей в гостиницу.		
Тема 1.22 Взаимодействие службы приёма и размещения со службой питания.	Содержание		
	Лекции не предусмотрены		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	2	
	Сотрудничество службы приёма и размещения со службой питания. Предоставление данных по количеству гостей, в комплекс услуг которых входят завтраки, обеды или ужины. Специальные заказы для гостей о резервировании столиков в ресторанах отеля, об индивидуальных пожеланиях отдельных посетителей и др.		
Тема 1.23 Правила эксплуатации и номерного фонда гостиницы.	Содержание	2	
	Эксплуатация номерного фонда гостиницы. Статус номера.		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	2	
	Состояние номерного фонда в гостинице. Предоставление номеров для постоянных гостей, vip-		

	персонам, партнёрам по бизнесу и ожидающим по вине отеля.		
Тема 1.24 Роль хозяйственной службы в гостиничном хозяйстве.	Содержание		
	Лекции не предусмотрены		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
	Организационно-управленческая структура АХС гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия.		
Тема 1.25 Структура и функции хозяйственной службы.	Содержание	<b>2</b>	
	Технология работы АХС гостиницы		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
	Графики работы персонала АХС. Прием на работу новых сотрудников АХС. Основные технологические документы АХС.		
Тема 1.26 Структура и функции службы эксплуатации и номерного фонда.	Содержание	<b>4</b>	
	1.Специфика работы службы эксплуатации номерного фонда. Решение вопросов данной службой.	2	
	2.Состав службы. Роль эксплуатационной службы в обслуживании гостей в гостинице.	2	
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	2	
	Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостинице.		
Тема 1.27 Материально-технические запасы в хозяйственной службе.	Содержание		
	Лекции не предусмотрены		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
	Материально-техническое обеспечение гостиницы. Учет материальных ценностей. Составление актов на списание инвентаря. Составление документов на списание основных средств.		
Тема 1.28 Подготовка номеров к заселению.	Содержание	<b>2</b>	
	Подготовка номеров к заселению. Программа мероприятий по заселению. Наличие информации в компьютерной программе о состоянии номерного фонда. Проведение уборочных мероприятий жилого фонда гостиницы и общественных помещений. Информационные листы на каждом этаже с указанием проживающих, даты заездов и выездов из гостиницы, число забронированных номеров.		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	

	Подготовка номеров к заселению. Программа мероприятий по заселению. Наличие информации в компьютерной программе о состоянии номерного фонда.		
Тема 1.29 Организация и технология выполнения различных видов уборочных работ.	Содержание	<b>2</b>	
	Организация выполнения различных видов уборочных работ. Проверка номерного фонда службой номерного фонда и старшей горничной. Технология проведения различного вида уборочных работ.		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
	Контроль качества уборки номеров.		
Тема 1.30 Уборка жилых номеров.	Содержание		
	Лекции не предусмотрены		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
	Уборка номеров после выезда клиентов. Технология уборки номерного фонда гостиницы (последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номера.		
Тема 1.31 Основные понятия и сущность гостиничных услуг.	Содержание	<b>2</b>	
	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы. Основные и дополнительные услуги. Жесткий и мягкий гостиничный продукт. Модели гостиничного продукта		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
	Построение модели гостиничного продукта.		
Тема 1.32 Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	Содержание	<b>2</b>	
	Основные и дополнительные услуги гостиницы. Диапазон дополнительных услуг, определяемые категорией, назначением, спецификой, вместимостью гостиничного предприятия и другими факторами.		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
	Услуги: бизнес-центра, спортивно-оздоровительными комплексами, конференц-зала, проката, бильярда, химчистки, услуги прачечной, парикмахерской как дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.		
Тема 1.33 Организация бельевого хозяйства в гостинице.	Содержание		
	Лекции не предусмотрены		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
	Бельевое хозяйство гостиницы. Порядок хранения белья и содержание бельевых. Эксплуатация и списание белья. Инвентаризация белья.		
Тема 1.34	Содержание	<b>2</b>	

Работа прачечной и химчистки в гостинице.	Система классификации гостиниц ,утверждённая приказом № 86 от 21.07.2005 г. Федеральным агентством по туризму и приложениях к нему. Периодичность смены белья в номере и полотенец. Перечень у слуг, предоставляемых клиентам и требования к срокам их исполнения. Функции и технологии прачечной и химчистки в гостинице.		
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	2	
	Оборудование прачечных-химчисток в современных гостиницах: стирально-отжимные машины, сушильные машины, гладильные машины		
Тема 1.35  Окончательная оплата гостем услуг отеля.	Содержание	2	
	Расчет и выписка уезжающих гостей. Начисление всех расходов гостя на его счет. Оплата гостем ваучером, наличными или кредитной карточкой. Все счета, выставляемые гостю за пользование различными услугами гостиницы за время пребывания в отеле. Счёт к оплате включающий плату за проживание, завтрак , питание в ресторане, телефон, кабельное телевидение , дополнительные услуги.		
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	2	
	Расчет и выписка уезжающих гостей. Начисление всех расходов гостя на его счет. Оплата гостем ваучером, наличными или кредитной карточкой. Все счета, выставляемые гостю за пользование различными услугами гостиницы за время пребывания в отеле. Счёт к оплате включающий плату за проживание, завтрак, питание в ресторане, телефон, кабельное телевидение, дополнительные		
Тема 1.36 Безопасность в гостинице.	Содержание		
	Лекции не предусмотрены		
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	2	
	Технические средства обеспечения безопасности. Безопасность номера, паспорт безопасности гостиницы, аудит. Схема действий. Службы Безопасности при несанкционированном проникновении в номер, взломе, потери ключей, пропаже ценностей в сейфах, пропаже вещей. Виды камер для видеонаблюдения - стационарные, передвижные, наружные, внутренние, открытые, скрытые, ночные и дневные.		
Тема 1.37 Расчётный час в гостинице	Содержание	2	
	Понятие расчётный час в гостинице. Ранний заезд (раньше 12-00) и его оплата дополнительно и в соответствии с прейскурантом гостиницы и поздний выезд (после 12-00), почасовая оплата. Составление акта после 12-00 о том, что гость не выехал из номера в указанный срок и почасовая оплата		

	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	2	
	Расчет и выписка уезжающих гостей. Начисление всех расходов гостя на его счет. Оплата гостем ваучером, наличными или кредитной картой. Все счета, выставаемые гостю за пользование различными услугами гостиницы за время пребывания в отеле. Счёт к оплате включающий плату за проживание, завтрак, питание в ресторане, телефон, кабельное телевидение, дополнительные услуги.		
Тема 1.38 Контроль качества уборки и содержания номеров.	Содержание	2	
	Бесперебойное обслуживание гостей, своевременное исполнение их пожеланий по любому вопросу. Взаимодействие службы приёма с административно-хозяйственной службой. Список с номерным фондом гостиницы с указанием указываются всех занятых, свободных, освобождающихся и забронированных номеров, которые должны быть убраны за текущий день.		
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	2	
	Бесперебойное обслуживание гостей, своевременное исполнение их пожеланий по любому вопросу. Взаимодействие службы приёма с административно-хозяйственной службой. Список с номерным фондом гостиницы с указанием указываются всех занятых, свободных, освобождающихся и забронированных номеров, которые должны быть убраны за текущий день.		
Тема 1.39 Предоставление услуг питания (room-service).	Содержание	2	
	Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги (room-service). Минибар в номере. Должностные обязанности менеджера по предоставлению услуги по питанию в номерах: необходимое количество оборудования, сервировочные тележки, подносы, посуда с крышками и специальными колпаками для сохранения температуры подачи, столовые принадлежности, составление графика работы служащих.		
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	2	
	Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги (room-service). Минибар в номере. Должностные обязанности менеджера по предоставлению услуги по питанию в номерах: необходимое количество оборудования, сервировочные тележки, подносы, посуда с крышками и специальными колпаками для сохранения		

	температуры подачи, столовые принадлежности, составление графика работы служащих.		
Тема 1.40 Контроль качества гостиничных услуг. Опросные листы. Книга жалоб и предложений.	Содержание		
	Лекции не предусмотрены		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
	Опросные листы. Книга жалоб и предложений. Контроль. Действия. Оценка. Листы проверки культуры и качества обслуживания как основа для разработки программ профессиональной подготовки персонала отделов обслуживания. Повышение культуры и качества обслуживания и качество предоставления услуг с точки зрения гостя. Пожелания клиентов в книге жалоб и предложений.		
Тема 1.41 Работа с жалобами клиентов.	Содержание	<b>2</b>	
	Информационное обеспечение гостей, работа с почтой и сообщениями, организация хранения ценностей, работа с забытыми и найденными вещами, работа с жалобами гостей, Требования Закона РФ «О защите прав потребителей».		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
	Информационное обеспечение гостей, работа с почтой и сообщениями, организация хранения ценностей, работа с забытыми и найденными вещами, работа с жалобами гостей, Требования Закона РФ «О защите прав потребителей».		
Тема 1.42 Технология работы с забытыми вещами.	Содержание	<b>2</b>	
	Порядок и правила хранения и получения имущества из «Камеры забытых и найденных вещей», утвержденный Генеральным директором отеля. Администрация отеля не несет ответственности за ценные вещи, не сданные на хранение в сейфовую ячейку, расположенную в Службе приема и размещения. Уведомление в случае обнаружения забытых вещей об этом владельца вещей. Хранение забытой Гостем в отеле вещи в течение 3 месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся до 1 года. Использование в помещениях отеля систем видеонаблюдения.		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
	Порядок и правила хранения и получения имущества из «Камеры забытых и найденных вещей», утвержденный Генеральным директором отеля. Администрация отеля не несет ответственности за ценные вещи, не сданные на хранение в сейфовую ячейку, расположенную в службе приема и размещения. Уведомление в случае обнаружения забытых вещей об этом владельца вещей.		

	Хранение забытой Гостем в отеле вещи в течение 3 месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся до 1 года. Использование в помещениях отеля систем видеонаблюдения.		
Тема 1.43 Порядок хранения механических ключей и порядок их выдачи гостям.	Содержание		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
	Существующие 3 вида ключей от номеров: аварийные, ключи-отмычки и индивидуальные ключи от номеров. Правила, регулирующие контроль и выдачу ключей от номеров. Кодовый номер для ключей в целях безопасности проживающих граждан.		
Тема 1.44 Современные виды пластиковых ключей	Содержание	<b>2</b>	
	Электронная запирающая система в гостиницах. Ключ-карта от номера. Микропроцессор, собирающий всю информацию и последовательность кодов. Целесообразность и удобства при использовании электронного ключа.		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
	Электронная запирающая система в гостиницах. Ключ-карта от номера. Микропроцессор, собирающий всю информацию и последовательность кодов. Целесообразность и удобства при использовании электронного ключа.		
Тема 1.45 Понятие «Пропускной режим» и его соблюдение. Карты гостя, предназначение этого документа, разновидности карт гостя	Содержание		
	Лекции не предусмотрены		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
Тема 1.46 Анализ деятельности отеля и его конкурентов.	Содержание	<b>2</b>	
	Три составляющие прибыли и три временных горизонта. Цели маркетинга для рекламной компании как выделение трёх способа влияния рекламной компании на прибыль. Составляющие прибыли. Прибыль = (Цена – Издержки) Увеличение объёма продаж. Увеличение цены при условии избегания убытков. Снижение издержек. Временные горизонты.		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
	Составляющие прибыли. Прибыль = (Цена –		

	Издержки) Увеличение объёма продаж. Увеличение цены при условии избежание убытков. Снижение издержек.		
Тема 1.47 Аудит и технология управления продажами.	Содержание		
	Лекции не предусмотрены		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
	Анализ эффективности продаж: результативность, рентабельность, динамика сезонность, стабильность, этапность.		
Тема 1.48 Службы маркетинга и продаж отеля.	Содержание	<b>2</b>	
	Отличительные черты туристического продукта. Спрос на туристический продукт по отношению к уровню дохода и цен. Сезонные колебания спроса. Потребление туристических зон в месте их создания. Отличительные черты туристического продукта. Спрос на туристический продукт по отношению к уровню дохода и цен. Сезонные колебания спроса. Потребление туристических зон в месте их создания .		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
	Туристический маркетинг как серия основных методов и приемов, выработанных для исследования, анализа и решения поставленных задач.		
Тема 1.49 Гостиничные услуги как особый вид товара.	Содержание		
	Лекции не предусмотрены		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
	Четыре специфические черты сферы услуг: неосвязаемость, неотделимость от источника и объекта услуги, непостоянство качества, и несохраняемость.		
Тема 1.50 Сегментация и позиционирование рынка гостиничных услуг.	Содержание	<b>2</b>	
	Понятие сегментации рынка гостиничных услуг как разделение рынка на группы покупателей. Индивидуальный подход и различные продукты и комплексы. Цель сегментации как создание благоприятных условий для потребителя и сокращение затрат отеля. Позиционирование как процесс выявления потребностей клиентов места на рынке по отношению к существующим продуктам.		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
	Позиционирование как процесс выявления потребностей клиентов места на рынке по отношению к существующим продуктам.		
Тема 1.51 Виды гостиничных продуктов.	Содержание		
	Лекции не предусмотрены		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
	Классификация гостиничного продукта в зависимости от средств размещения, в зависимости от специализации и с точки зрения клиентуры.		

Тема 1.52 Продвижение продаж в гостиничной индустрии.	Содержание	2	
	Гостиничный продукт и его основные характеристики формирования потребительских свойств качества гостиничных услуг. Цены и ценовая политика - важнейшее средство маркетинговой стратегии гостиничного предприятия. Основные методы ценообразования. Политика цен гостиничного предприятия, ее содержание и значение. Стимулирование спроса и увеличение доходов в конкурентных условиях рыночной конъюнктуры.		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	2	
	Гостиничный продукт и его основные характеристики формирования потребительских свойств в качества гостиничных услуг. Основные методы ценообразования. Стимулирование спроса и увеличение доходов в конкурентных условиях рыночной конъюнктуры.		
Тема 1.53 Рекламно-информационное продвижение гостиничного продукта.	Содержание	2	
	Основные направления рекламно-информационной деятельности в гостиничном бизнесе. Наружная реклама: вывеска предприятия, рекламные щиты, афиши, транспаранты, электронные табло, экраны, выставочные стенды. Вспомогательные средства наружной рекламы. Печатная реклама. Реклама в газетах, реклама в журналах, видео реклама, компьютерная реклама.		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	2	
	Основные направления рекламно-информационной деятельности в гостиничном бизнесе. Наружная реклама. Печатная реклама. Реклама в газетах, реклама в журналах, видео реклама, компьютерная реклама.		
Консультации			
Экзамен			
Самостоятельная работа при изучении Раздела 1 ПМ 1. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, учебной и справочной литературы, нормативных документов.		6	
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы Роль хозяйственной службы в гостиничном хозяйстве. Материально - технические запасы в хозяйственной службе. Уборка жилых номеров. Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы.			
Курсовая работа Темы КР 1.Сравнительный анализ технологических производственных		36	

<p>операций в гостинице категории пять звезд.</p> <p>2.Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд.</p> <p>3.Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд.</p> <p>4.Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды.</p> <p>5.Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды.</p> <p>6.Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.</p> <p>7.Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона).</p> <p>8.Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>9.Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.</p> <p>10.Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>11.Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>12.Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>13.Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).</p> <p>14.Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).</p> <p>15.Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).</p> <p>16.Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).</p>			
Промежуточная аттестация в форме экзамен 4 семестр.		12	
Раздел 2 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения			
МДК.01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения		42	
Тема 2.1 Моя будущая специальность - специалист по гостеприимству. Речевые формы профессионального общения.	Содержание		
	Лекции не предусмотрены		
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	2	
	Введение новой лексики. Работа с текстами профессиональной направленности.		

Тема 2.2 . Устройство на работу в гостиницу.	Содержание		
	Лекции не предусмотрены		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
	Виды интервью для устройства на работу. Составление диалогов по теме. Отработка лексики и грамматики.		
Тема 2.3 Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей.	Содержание		
	Лекции не предусмотрены		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
	Правила этикета при деловых встречах. Клише и выражения разговорной речи.		
Тема 2.4 Заезд гостей и регистрация.	Содержание		
	Лекции не предусмотрены		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
	Введение лексики, закрепление в упражнениях. Чтение и перевод текста “The Front Desk of the Hotel”. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.		
Тема 2.5 Работник службы приема и размещения , его функции.	Содержание		
	Лекции не предусмотрены		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
	Лексика по теме. Составление диалогов по теме. Работа с текстом. Ответы на вопросы. Лексико-грамматические упражнения.		
Тема 2.6 Консьерж, его функции обязанност и.	Содержание		
	Лекции не предусмотрены		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
	Введение новой лексики. Работа с текстом. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.		
Тема 2.7 Менеджер гостиницы, его должностные обязанности.	Содержание		
	Лекции не предусмотрены		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
	Лексика по теме. Работа с текстом. Ответы на вопросы. Развитие навыков устной речи. Работа с диалогами. Составление монологов и диалогов по теме		
Тема 2.8 Служба горничных и посыльных,	Содержание		
	Лекции не предусмотрены		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	

их функции и обязанности.	Тематическая лексика. Лексико-грамматические упражнения. Работа с текстом. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов.		
Тема 2.9 Портье и кассир, их функции и обязанности.	Содержание		
	Лекции не предусмотрены		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
	Введение новой лексики. Работа с текстом. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов по теме. Выполнение упражнений с использованием лексики.		
Тема 2.10 Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.	Содержание		
	Способы сокращения потерь в процессе обработки сырья		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
	Введение новой лексики. Изучение «Правил предоставления гостиничных услуг РФ». Работа с текстом. Составление монолога по теме.		
Тема 2.11 Виды гостиничных услуг.	Содержание		
	Лекции не предусмотрены		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
	Введение новой лексики. Работа с текстом. Развитие навыков устной речи. Составление монологов по теме. Выполнение упражнений с использованием лексики.		
Тема 2.12 Служба безопасности гостиницы.	Содержание		
	Лекции не предусмотрены		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
	Введение новой лексики. Работа с текстом. Развитие навыков устной речи. Составление монологов по теме. Выполнение упражнений с использованием лексики.		
Тема 2.13 Качество обслуживания при приеме гостей.	Содержание		
	Лекции не предусмотрены		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
	Введение новой лексики. Работа с текстом. Развитие навыков устной речи. Составление монологов по теме. Выполнение упражнений с использованием лексики.		
Тема 2.14 Недорогой отель и отель среднего класса, их особенности и характеристики	Содержание		
	Лекции не предусмотрены		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	<b>2</b>	
	Тематическая лексика. Лексико-грамматические упражнения. Работа с текстом. Составление монологов по теме.		

ки.			
Тема 2.15 Дорогой отель и отель класса «люкс», их особенност и их особенност и.	Содержание		
	Лекции не предусмотрены		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	4	
	1. Введение новой лексики. Работа с текстом. Развитие навыков устной речи. Составление монологов по теме. 2. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	2 2	
Тема 2.16 Выезд из гостиницы: освобождени е номера. Оплата услуг.	Содержание		
	Лекции не предусмотрены		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	2	
	Введение новой лексики. Работа со счетами гостей. Работа с текстом. Выписка гостя. Выполнение упражнений с использованием лексики.		
Тема 2.17 Конфликтны е ситуаци и их разрешения. Выписка гостя.	Содержание		
	Лекции не предусмотрены		
	Лабораторные работы ( <i>не предусмотрены</i> )		
	Практические занятия	2	
	Введение новой лексики. Работа с текстом. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов. Организовывать отъезд и проводы гостей. Выполнение упражнений с использованием лексики.		
Самостоятельная работа студентов Раздела 2 ПМ 1. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, учебной и справочной литературы, нормативных документов.			
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: Моя будущая специальность - менеджер. Речевые формы профессионального общения.  Работник службы приема и размещения, его функции.  Виды гостиничных услуг.		6	
Формой промежуточной аттестации является дифференцированный зачет в 4 семестре			
Учебная практика Виды работ: 1. Перечислить нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей. 2. Назвать правила организации службы приема и размещения. 3. Перечислить стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей.		108	

<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Перечислить правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.</li> <li>5. Перечислить юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.</li> <li>6. Назвать основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.</li> <li>7. Перечислить виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания.</li> <li>8. Назвать правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.</li> <li>9. Перечислить виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.</li> <li>10. Перечислить основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.</li> <li>11. Перечислить принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.</li> <li>12. Назвать правила работы с информационной базой данных гостиницы.</li> </ol> <p>Защита отчета по учебной практике</p>		
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Перечислить нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей.</li> <li>2. Назвать правила организации службы приема и размещения.</li> <li>3. Перечислить стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей.</li> <li>4. Перечислить правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.</li> <li>5. Перечислить юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.</li> <li>6. Назвать основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.</li> <li>7. Перечислить виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания.</li> <li>8. Назвать правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.</li> <li>9. Перечислить виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.</li> <li>10. Перечислить основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.</li> <li>11. Перечислить принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.</li> <li>12. Назвать правила работы с информационной базой данных гостиницы.</li> <li>13. Процесс обслуживания гостей в гостиницах всех категорий.</li> <li>14. Предварительный заказ мест в гостинице.</li> <li>15. Прием, регистрация и размещение гостей.</li> <li>16. Предоставление услуг проживания и питания.</li> <li>17. Предоставление дополнительных услуг проживающим.</li> <li>18. Рабочие инструменты службы приёма и размещения: компьютер, лазерный принтер.</li> <li>19. Должностные инструкции работников службы приёма и размещения.</li> <li>20. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита. Выполнение аудитором функции портье в ночное время.</li> <li>21. Составление отчета о загрузке номерного фонда гостиницы и средней</li> </ol>	<p><b>108</b></p>	

цене номера за день. 22.Формирование окончательный отчет обо всех задолженностях по счетам гостей по всем службам гостиницы. 23.Правила внутреннего трудового распорядка. 24.Роль и место службы приема и размещения в общей управленческой структуре современного гостиничного предприятия. 25.Сменность работы, графики выхода на работу, требования, предъявляемые к персоналу гостиницы: квалификационные, медицинские и др. 26.Развитие и обучение персонала службы приёма и размещения. 27.Тесное сотрудничество службы приёма и размещения со службой питания. 28.Предоставление данных по количеству гостей, в комплекс услуг которых входят завтраки, обеды или ужины. 29.Специальные заказы для гостей о резервировании столиков в ресторанах отеля, об индивидуальных пожеланиях отдельных посетителей и др. 30.Существующие два вида расчётов: наличный и безналичный. Оплата кредитной картой в отелях высокого класса.		
Промежуточная аттестация в форме экзамена по ПМ.01	24	
Всего	504	

#### 4. Условия реализации профессионального модуля

##### 4.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Учебная аудитория для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов: Кабинет Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения, Комплект учебной мебели, учебная доска. Мультимедийное оборудование: проектор, экран настенный, компьютер. Кабинет иностранного языка, комплект учебной мебели, учебная доска.

##### 4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемой основной и дополнительной литературы, Интернет-ресурсов, необходимых для освоения профессионального модуля.

###### Основная литература:

1. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для ССУЗов / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич, В.О. Корионова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 73 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44184.html>

2. Абдурахманов Р.А. Социальная психология личности, общения, группы и межгрупповых отношений [Электронный ресурс] : учебник / Р.А. Абдурахманов. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай пи Эр Медиа, 2018. — 368 с. — 978-5-4486-0173-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72456.html>

3.Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

4. Английский язык: учебное пособие для СПО / М. А. Волкова, Е. Ю. Клепко, Т. А. Кузьмина [и др.]. — Саратов: Профобразование, 2019. — 113 с. — ISBN 978-5-4488-0356-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86190.html>. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

5. Беликова, Е. В. Английский язык: учебное пособие для СПО / Е. В. Беликова. — Саратов: Научная книга, 2019. — 191 с. — ISBN 978-5-9758-1889-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт].—URL:

<http://www.iprbookshop.ru/87072.html>. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.:Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

#### **Дополнительная литература:**

1. Каратаева О.Г. Организация предпринимательской деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.Г. Каратаева, О.С. Гаврилова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018.—111с.—978-5-4486-0152-1.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72807.html>

2. Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум : учебное пособие для СПО / Т. С. Кузнецова. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 267 с. — ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996-2846-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87787.html>. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

3. Беляева, И. В. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации : учебное пособие для СПО / И. В. Беляева, Е. Ю. Нестеренко, Т. И. Сорогина ; под редакцией Е. Г. Соболевой. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 131 с. — ISBN 978-5-4488-0409-0, 978-5-7996-2848-2. — Текст : электронный//Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт].— URL: <http://www.iprbookshop.ru/87805.html>. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

4. Раптанова И.Н. English for service and tourism industry - Английский язык в сфере обслуживания и туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / И.Н. Раптанова, К.Г. Чапалда. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2016. — 119 с. — 978-5-7410-1520-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/69881.html>

#### **Интернет-ресурсы:**

1. Новости гостиничного бизнеса - [www.hospitality.ru](http://www.hospitality.ru)
2. Административно-управленческий портал - [www.aup.ru](http://www.aup.ru)
3. Главная - Российская Гостиничная Ассоциация – РГА [www.rha.ru](http://www.rha.ru)
4. Wikipedia, Google, Яндекс - информационный портал
5. [www.english.language.ru](http://www.english.language.ru) – сайт для изучающих английский язык
6. [www.macmillan.ru](http://www.macmillan.ru) - каталог учебных пособий, словарей и мультимедийной продукции для изучающих английский язык
7. [www.enhome.ru](http://www.enhome.ru) - изучение английского языка самостоятельно
8. [www.study.ru](http://www.study.ru) - портал изучения иностранных языков

### **4.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

График освоения профессионального модуля предполагает последовательное освоение модуля, включающего в себя как междисциплинарные курсы, так и учебную и производственную практику.

В преподавании используются лекционно-семинарские формы проведения занятий, практикум, практические занятия.

Консультационная помощь студентам осуществляется в индивидуальной и групповой формах.

### **4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Реализация образовательной программы обеспечивается 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, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое

обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации отвечает квалификационным требованиям, указанным в профессиональном стандарте «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования», утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 сентября 2015 г. № 608н.

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.), не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, составляет 25 процентов.

#### 5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции, формируемые в рамках модуля)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения	Формы и методы контроля и оценки
<p><b>ПК 1.1</b>  <b>Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.</b></p>	<p>Выполнение всех действий по организации подготовки рабочих мест, оборудования, сырья, материалов в соответствии с инструкциями и регламентами, стандартами чистоты (система ХАССП), требованиями охраны труда и техники безопасности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оптимальный выбор и целевое, безопасное использование оборудования, производственного инвентаря, инструментов, посуды, соответствие виду выполняемых работ (виду и способу обработки сырья, виду и способу приготовления полуфабрикатов сложного ассортимента);</li> <li>– рациональное размещение оборудования, инвентаря, посуды, инструментов, сырья, материалов на рабочем месте;</li> <li>– точная оценка соответствия</li> </ul>	<p><b>Текущий контроль:</b>  экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- заданий для практических занятий;</li> <li>- заданий по учебной и производственной практикам;</li> <li>- заданий для самостоятельной работы</li> </ul> <p><b>Промежуточная аттестация:</b>  экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- практических заданий на зачете/экзамене по МДК;</li> <li>- выполнения заданий экзамена по модулю;</li> <li>- экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам</li> </ul>

	<p>качества и безопасности сырья, продуктов, материалов требованиям регламентов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– соответствие распределения заданий между подчиненными в их квалификации;</li> <li>– соответствие организации хранения сырья, продуктов, готовых полуфабрикатов требованиям регламентов (соблюдение температурного режима, товарного соседства в холодильном оборудовании, правильность упаковки, складирования);</li> <li>– соответствие методов подготовки к работе, эксплуатации технологического оборудования, производственного инвентаря, инструментов, весоизмерительных приборов требованиям инструкций и регламентов по технике безопасности, охране труда, санитарии и гигиене;</li> <li>– правильная, в соответствии с инструкциями, безопасная правка ножей;</li> <li>– точность, соответствие заданию ведение расчетов потребности в сырье, продуктах;</li> <li>– соответствие правилам оформления заявки на сырье, продукты</li> </ul>	
<p><b>ПК 1.2.</b> <b>Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</b></p>	<p>Подготовка, обработка различными методами экзотических видов овощей, грибов, рыбы, нерыбного водного сырья, приготовление полуфабрикатов сложного ассортимента:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– адекватный выбор основных продуктов и дополнительных ингредиентов, в том числе специй, приправ, точное распознавание недоброкачественных продуктов;</li> <li>– соответствие отходов и потерь сырья при его обработке и приготовлении полу-фабрикатов действующим нормам;</li> <li>– оптимальность процесса обработки, подготовки сырья и приготовления полуфабрикатов (экономия ресурсов: продуктов, времени, энергетических затрат и т.д., соответствие выбора методов обработки сырья, способов и техник приготовления полуфабрикатов виду сырья, продуктов, его количеству, требованиям рецептуры);</li> <li>– профессиональная демонстрация навыков работы с ножом, механическим оборудова-</li> </ul>	
<p><b>ПК 1.3.</b> <b>Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.</b></p>	<p>– соответствие отходов и потерь сырья при его обработке и приготовлении полу-фабрикатов действующим нормам;</p> <p>– оптимальность процесса обработки, подготовки сырья и приготовления полуфабрикатов (экономия ресурсов: продуктов, времени, энергетических затрат и т.д., соответствие выбора методов обработки сырья, способов и техник приготовления полуфабрикатов виду сырья, продуктов, его количеству, требованиям рецептуры);</p> <p>– профессиональная демонстрация навыков работы с ножом, механическим оборудова-</p>	

дованием, оборудованием для вакуумирования, упаковки;

- соответствие готовой продукции (внешний вид, форма, вкус, консистенция, выход и т.д.) особенностям заказа, методам обслуживания;
- правильное, оптимальное, адекватное заданию планирование и ведение процессов обработки, подготовки экзотических видов сырья, продуктов, приготовления полуфабрикатов сложного ассортимента, соответствие процессов инструкциям, регламентам;
- соответствие процессов обработки экзотических видов сырья и приготовления полуфабрикатов стандартам чистоты, требованиям охраны труда и технике безопасности:
  - корректное использование цветных разделочных досок;
  - раздельное использование контейнеров для органических и неорганических отходов;
  - соблюдение требований персональной гигиены в соответствии с требованиями системы ХАССП (сан.спец.одежда, чистота рук, работа в перчатках при выполнении конкретных операций, хранение ножей в чистом виде во время работы, правильная (обязательная) дегустация в процессе приготовления, чистота на рабочем месте и в холодильнике);
  - адекватный выбор и целевое, безопасное использование оборудования, инвентаря, инструментов, посуды;
- соответствие времени выполнения работ нормативам;
- соответствие массы обработанного сырья, приготовленных полуфабрикатов требованиям действующих норм, рецептуре;
- точность расчетов норм закладки сырья при изменении выхода полуфабрикатов, взаимозаменяемости сырья, продуктов;
- адекватность оценки качества готовой продукции, соответствия ее требованиям рецептуры, заказу;
- соответствие внешнего вида готовых полуфабрикатов требованиям рецептуры;

	– эстетичность, аккуратность комплектования и упаковки готовых полуфабрикатов для отпуска на вынос
--	--

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания, владение)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения	Перечень подтверждаемых компетенций
<p><b>В результате освоения профессионального модуля студент должен:</b></p> <p><b>иметь практический опыт в:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;</li> <li>- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;</li> <li>- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;</li> <li>- методы планирования труда работников службы приема и размещения.</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</li> <li>- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;</li> <li>- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;</li> <li>- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</li> <li>- 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.</li> </ul>	Собеседование	ОК 01-ОК 05 ОК 07 ОК 09 ОК 11 ПК 1.1 – 1.3