

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
ОГА ПОУ «Новгородский торгово-технологический техникум»

УТВЕРЖДАЮ:

Заместитель директора по
учебной работе

 И.А. Емельянова

«31» 08 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

43.02.14 Гостиничное дело

*по программе подготовки специалистов среднего звена
социально – экономического профиля*

Квалификация выпускника – специалист по гостеприимству

Великий Новгород, 2020

Рабочая программа профессионального модуля ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения по специальности 43.02.14 Гостиничное дело составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552 и учебным планом, утвержденным ОГА ПОУ «НТТТ»

Организация-разработчик: областное государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Новгородский торгово-технологический техникум

Разработчики:

Кравченко С.В. - *методист УМО*

Владимирова Н.А. – *начальник УМО*

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|----|
| 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 4 |
| 1.1 Область применения программы | 4 |
| 1.2 Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения модуля | 4 |
| 1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение программы мод | 5 |
| 2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 5 |
| 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГОМОДУЛЯ | 7 |
| 3.1 Тематический план и содержание профессионального модуля | 7 |
| 3.2 Содержание профессионального модуля | 8 |
| 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 16 |
| 4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению | 16 |
| 4.2 Информационное обеспечение обучения | 16 |
| 4.3 Общие требования к организации образовательного процесса | 17 |
| 4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса | 18 |
| 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 18 |
| 6. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ | 22 |
| 6.1 Фонд оценочных средств для текущего контроля | 22 |
| 6.2 Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации | 24 |
| 7. ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ | 25 |

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

1.1 Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» и соответствующих общих (ОК) и профессиональных компетенций (ПК).

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного дела при наличии среднего общего образования.

1.2 Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

уметь:

планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;

проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;

выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;

организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;

контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;

знать:

законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения;

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

1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося – 450 часов, включая:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 164 часа;
- самостоятельной работы обучающегося – 10 часов;
- учебной и производственной практики – 252 часа;
- экзамен квалификационный – 12 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

2.1. 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 иностранном языке. |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

2.2. Перечень профессиональных компетенций:

| Код | Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций |
|------------|---|
|------------|---|

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

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Тематический план профессионального модуля ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

| Коды профессиональных общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики) | Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов) | | | | | | Практика | | |
|---|--|---|---|--|---|--------------------------|--------------------------------|---|----------------|-------------------------|------------|
| | | | Обязательные аудиторные учебные занятия | | | | самостоятельная учебная работа | | учебная, часов | производственная, часов | |
| | | | теоретические занятия, часов | в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов | в т.ч., курсовая проект (работа), часов | промежуточная аттестация | всего, часов | в т.ч., курсовой проект (работа), часов | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | |
| ПК 1. 1. – ПК1.3 ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 | МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения | 132 | 66 | 24 | 24 | 12 | 6 | | | 72 | 180 |
| | МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения | 54 | - | 50 | - | - | 4 | | | | |
| | Учебная практика, часов | 72 | | | | | | | | | |
| | Производственная практика (по профилю специальности), часов | 180 | | | | | | | | | |
| | Квалификационный экзамен | 12 | | | | | | | | | |
| | Всего: | 450 | 114 | 74 | 24 | 12 | 10 | | | 72 | 180 |

3.2 Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ 01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения»

| Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены) | Объем часов |
|---|--|-------------|
| 1 | 2 | 3 |
| МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения | | 132 |
| Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями | Содержание учебного материала | 12 |
| | Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания | |
| | Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. | |
| | Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. | |
| Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров. | | |
| Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. | Содержание учебного материала | 6 |
| | Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей | |
| | Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. | |
| Тема 1.3 Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. | Содержание учебного материала | 14 |
| | Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. | |
| | Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, | |

| | | |
|--|--|----|
| | <p>полуавтоматизированные и автоматизированные.</p> <p>Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.</p> <p>Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.</p> <p>Практические занятия</p> <p>Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Desk 24.</p> <p>Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя</p> <p>Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя</p> <p>Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя</p> <p>Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений</p> <p>Особенности поселения гостей от группы</p> <p>Особенности поселения коллектива.</p> <p>Переселение гостя из номера</p> <p>Подселение к гостю в номер</p> <p>Комплексное задание по модулю Front Office.</p> | 8 |
| Тема. 1.4 Документация службы приема и размещения. | <p>Содержание учебного материала</p> <p>Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.</p> <p>Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя</p> | 8 |
| | <p>Практические занятия</p> <p>Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем</p> <p>Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер)</p> <p>Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.</p> | 4 |
| | <p>Содержание учебного материала</p> <p>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.</p> <p>Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Подготовка и проведение</p> | 10 |

| | | |
|--|---|----------|
| | операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов. | |
| | Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами. | |
| | Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю. | |
| | Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения. | |
| | Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения. | |
| | Практические занятия | 2 |
| | Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления. Разделение счета гостя на фоллио, внесение корректировки в счет гостя Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя. | |
| Тема 1.6 Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. | Содержание учебного материала | 10 |
| | Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. | |
| | Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы. | |
| | Практические занятия | 6 |
| | Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля, Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля. | |
| Тема 1.7 Организация ночного аудита | Содержание учебного материала | 6 |
| | Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. | |
| | Правила работы с информационной базой данных гостиницы. | |
| | Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. | |
| | Ознакомление с видами отчетной документации | |
| | Практические занятия | 4 |
| | Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита. Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д. | |
| | Самостоятельная учебная работа по МДК01.01 | 6 |

| | | |
|--|--|------------------|
| | <p>Выполнение заданий преподавателя по тематике: Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы Составление перечня оборудования службы приема и размещения. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Составление эссе об организации службы приёма и размещения Заполнение и обработка заявок и бланков. Заполнение регистрационной карточки гостя. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков. Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. Составить алгоритм проведения ночного аудита</p> | |
| | <p>Курсовая работа <i>Тематика:</i> 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</p> | <p>24</p> |

| | | |
|--|---|-----------|
| | <p>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> | |
| | <p>Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе</p> <p>1. Выбор темы курсовой работы</p> <p>2. Основные требования к оформлению работы</p> <p>3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата.</p> <p>4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала.</p> <p>5. Основные требования к написанию практической части курсовой работы.</p> <p>6. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами.</p> <p>7. Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта.</p> <p>8. Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками</p> <p>9. Основные правила к написанию заключения</p> <p>10. Индивидуальные консультации.</p> <p>11. Защита курсовой работы.</p> | |
| | Экзамен | 12 |
| МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения | | 54 |
| Тема 2.1 Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском | Практические занятия | 16 |
| | Организация приёма, регистрации гостей. Введение лексики, закрепление в упражнениях Чтение и перевод текста “The Front Desk of the Hotel”. Вопросы и ответы по содержанию текста. | |

| | | |
|--|---|------------|
| языке | Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. Размещение гостей (предоставление номеров). Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текста “Hotel Housekeeping”. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов у стойки ресепциониста. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены | |
| Тема 2.2. Особенности работы с гостями | Практические занятия Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты. | 10 |
| Тема. 2.3. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке | Практические занятия Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах | 10 |
| | Практические занятия Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита. Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д. | 6 |
| Тема 2.4. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке | Практические занятия Технологический цикл гостиничного предприятия Изучение стандартов для обслуживания гостей | 8 |
| Самостоятельная учебная работа по МДК 01.02 Выполнение заданий преподавателя при изучении отдельных тем на иностранном языке Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. Составить алгоритм проведения ночного аудита. | | 4 |
| Всего | | 186 |
| Экзамен квалификационный | | 12 |

| | |
|---|------------|
| <p>Учебная практика Виды работ Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p> | 72 |
| <p>Производственная практика Виды работ Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> | 180 |

| | |
|--|-----------|
| <p>Выполнение обязанностей ночного портье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> | |
| <p>Тематика курсовых работ Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона). Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы). Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере). Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере). Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере). Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).</p> | |
| <p>Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе 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</p> | <p>24</p> |

| | |
|--|------------|
| 9.Основные правила к написанию заключения 10. Индивидуальные консультации. 11. Защита курсовой работы. | |
| Всего | 450 |

УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Учебный кабинет «Стойка приема и размещения гостей» с модулем он-лайн бронирования.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- стойка ресепшн;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор (при необходимости);

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
 - телефон;
 - настенные часы;
 - факс;
 - копировальный аппарат;
 - стеллаж для регистрационных карточек;
 - стойка для хранения ключей;
 - машинка для кредитных карт (имитация);
 - компьютерный терминал с принтером;
 - стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
 - стеллаж для ваучеров;
 - сейф;
 - место хранения наличности.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);
 - компьютеры по количеству посадочных мест;
 - профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику, которая проводится концентрированно.

4.2 Информационное обеспечение обучения

Нормативно-правовые акты:

основные источники:

1. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 304 с.

2. Английский язык для индустрии гостеприимства. 2017г. Москва ИНФА-М К.В Ишимцева

3. Немецкий язык: туризм и сервис: Учебник / М.М. Васильева, М.А. Васильева. - М.: Альфа-М: НИЦ Инфра-М, 2018. - 304 с.:

дополнительные источники:

1. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 304с.
2. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с.

электронные издания

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>
5. <https://frontdesk24.ru/>

4.3 Общие требования к организации образовательного процесса

При освоении программы профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения» учебные занятия по междисциплинарным курсам проходят парами с уроками по 45 минут с перерывами по 10 минут между уроками и между парами. Продолжительность учебной недели 36 часов.

Текущий контроль предусматривает тестирование, устный и письменные опросы, контрольные работы. Аттестация проводится в форме квалификационного экзамена. Консультационная помощь обучающимся осуществляется в индивидуальной и групповой формах в количестве часов, предусмотренных учебным планом.

В целях реализации компетентностного подхода, предусматриваются использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий. Использование данных форм проведения занятий сочетается с внеаудиторной работой, способствующей формированию и развитию общих и профессиональных компетенций (участие обучающего в развитии студенческого самоуправления, участие в работе общественных организаций, творческих клубах и др.).

В целях организации учебного процесса Новгородский торгово – технологический техникум заключает договор о производственной практике обучающихся с предприятием, в котором указывается численность обучающихся направляемых на практику, сроки, условия и порядок проведения производственной практики, соблюдение правил охраны труда

Обязательным условием допуска к производственной практике является освоение содержания разделов профессионального модуля и

прохождение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков.

Учебная и производственной практика (по специальности) проводится концентрировано.

При прохождении производственной практики на предприятиях и организациях продолжительность рабочего времени зависит от возраста и составляет в соответствии с трудовым законодательством: для подростков от 16 до 18 лет – 6 часов в день (36 часов в неделю); в возрасте 18 лет и старше – не более 40 часов в неделю.

4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками техникума, 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 «Гостиничное дело» (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников техникума отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях по направлению деятельности «Гостиничное дело» 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 направленности «Гостиничное дело» в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, составляет не менее 25 процентов

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

| 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 | 75% правильных ответов Оценка процесса | Тестирование Собеседование |

| | | |
|--|---|---|
| материальных ресурсах и персонале | Оценка результатов | 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 работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | 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 | Оценка результата | Тестирование |
| | Оценка результата | Ситуационная задача |

| | | |
|--|---|---|
| деятельности, применительно к различным контекстам | 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 работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества | 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 |

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

| Результаты (освоенные общие компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
|---|--|---|
| Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес | – демонстрация интереса к будущей профессии | <i>Наблюдение и оценка достижений обучающегося на практических занятиях, учебной и производственной практиках</i> <i>Устный экзамен</i> <i>Тестирование</i> |
| Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество | – выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области организации торгово-сбытовой деятельности; – оценка эффективности и качества выполнения; | |
| Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность | – решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области организации торгово-сбытовой деятельности; | |
| Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных | – эффективный поиск необходимой информации; – использование различных источников, включая | |

| | | |
|--|---|--|
| задач, профессионального и личностного развития | электронные | |
| Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями | – взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения | |
| Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | – организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля | |
| Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативных документов, а также требования стандартов, технических условий. | – Выполнение производственных задач с соблюдением законодательства и нормативных документов | |

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

ПМ01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

6.1 Примерный перечень вопросов для промежуточной аттестации в форме экзамена по МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

1. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания
2. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.
3. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.
4. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа.
5. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.
6. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.
7. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей
8. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.

9. Проблемы службы приема и размещения.
10. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ.
11. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.
12. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
13. Системы и технологии службы приема и размещения.
14. Система контроля доступа в помещения гостиницы..
15. Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.
16. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.
17. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя
18. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей.
19. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка».
20. Функции кассира службы приема и размещения.
21. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями.
22. Оборудование кассового отделения гостиницы.
23. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ».
24. Подготовка и проведение операций расчета.
25. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов.
26. Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов.
27. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.
28. Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.
29. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.
30. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.
31. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.
32. Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Правила выполнения ночного аудита.
33. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.
34. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации.
35. Ознакомление с видами отчетной документации

6.2 Критерии оценки для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена/ дифференцированного зачета

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если отсутствует знание и понимание теоретического содержания курса; несформированность большей части практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях, очень низкое качество выполнения заданий (не выполнены, либо оценены числом баллов, ниже минимального); отсутствует мотивация к обучению.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если присутствует знание и понимание теоретического содержания курса с незначительными пробелами; несформированность некоторых практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях, низкое качество выполнения заданий (не выполнены, либо оценены числом баллов, близким к минимальному); низкий уровень мотивации учения.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если есть полное знание и понимание теоретического содержания курса; недостаточность в обосновании отдельных собственных суждений, не оказывающая значительного влияния на формирование практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях; достаточное качество выполнения всех предусмотренных программой обучения заданий; средний уровень мотивации учения.

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если есть полное знание и понимание теоретического содержания курса, без пробелов; обоснование собственных суждений с учетом сформированных необходимых практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях; высокое качество выполнения всех предусмотренных программой обучения заданий.

6.3 Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплинам модуля

1. Процедура оценивания результатов освоения программы дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности общекультурных компетенций обучающегося, уровней обученности: «знать», «уметь», «владеть».

2. При сдаче экзамена:

– профессиональные знания обучающегося могут проверяться при ответе на теоретические вопросы; степень владения профессиональными умениями, уровень сформированности компетенций (элементов компетенций) – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий

7. ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Рабочая программа: одобрена на 20__ / __ учебный год и утверждена начальником учебно – методического отдела Владимировой Н.А.

от _____ 20__ г.

(подпись)

Рабочая программа: одобрена на 20__ / __ учебный год и утверждена начальником учебно – методического отдела

от _____ 20__ г.

(подпись)