Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Фейгельман Наталия Владимировна
Должность: Директор
Дата подписания: 24.03.2021 09:36:31
Уникальный программный ключ:
7320cc04697f2406afb213160141971ff321e42ecf58366b5e9f7123[illegible]

Частное образовательное учреждение
профессионального образования
Тульский техникум Экономики и управления

«ПРИНЯТА»
Решением Педагогического Совета
Протокол № 5 от 27.08.2020 г.

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ЧОУ ПО ТТЭУ
Фейгельман Н.В.
27.08.2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

по специальности

43.02.14 Гостиничное дело

г. Тула 2020г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 г. №1552, Примерной основной образовательной программой по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, регистрационный номер: 43.02.14-44974, дата регистрации в реестре: 26.12.2016.

Организация-разработчик Частное образовательное учреждение профессионального образования Тульский техникум Экономики и управления

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	16
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	19

1. ПАСПОРТ ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Место профессионального модуля в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Профессиональный модуль «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» является обязательной частью профессионального учебного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО ***43.02.14 Гостиничное дело.***

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

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

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

Перечень общих компетенций

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

	иностранном языке.

Перечень профессиональных компетенций

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

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 324 часов, включая:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 268 часов;
- самостоятельной работы обучающегося – 20 часов;

учебная практика – 72 часа;
производственная практика (по профилю специальности) – 72 часа;
квалификационный экзамен – 36 часов.

РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности сотрудников 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 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

2.1. Структура профессионального модуля

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			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работа), часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1. 1. -1.3, ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	**МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**	106	86	36	24	20			
ОК2, ОК3, ОК5, ОК 9, ОК -10	**МДК.01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения**	38	38	38					
	Учебная практика, часов	72						72	
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72							72
	Квалификационный экзамен	36				36			
	Всего:	**324**	**124**	**74**	**24**	**56**		**72**	**72**

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

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	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	
Раздел 1. МДК 01.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ		**86**	ПК 1. 1. -1.3, ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	**Содержание**	**4**	ПК 1. 1. -1.3, ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10
	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**	**2**	ПК 1. 1. -1.3, ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10
	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей		
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.		
Тема 1.3. Технологический цикл обслуживания	**Содержание**	**4**	ПК 1. 1. -1.3, ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10
	Проблемы службы приема и размещения**.** Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.		

гостей. Прием и размещение гостей	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.		
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.		
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.		
	Процесс поселения в гостиницу**.** Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.		
	В том числе практических занятий	**8**	ПК 1. 1. -1.3, ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10
	Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений Особенности поселения гостей от группы Особенности поселения коллектива. Переселение гостя из номера Подселение к гостю в номер Комплексное задание по модулю Front Office.		
Тема 1.4. Документация службы приема и размещения	**Содержание**	**4**	ПК 1. 1. -1.3, ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя		
	В том числе практических занятий	**6**	ПК 1. 1. -1.3, ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10
	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер) Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.		
Тема 1.5. Оформление выезда	**Содержание**	**4**	ПК 1. 1. -1.3, ОК1-ОК5, ОК7,
	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда		

гостя и процедура его выписки	гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.		ОК9, ОК10
	Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов.		
	Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.		
	Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.		
	Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.		
	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.		
	В том числе практических занятий	**8**	ПК 1. 1. -1.3, ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10
	Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления. Разделение счета гостя на фолио, внесение корректировки в счет гостя Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.		
	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах		
Тема 1.6. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	**Содержание**	**4**	ПК 1. 1. -1.3, ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10
	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.		
	Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.		
	В том числе практических занятий	**6**	ПК 1. 1. -1.3, ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10
	Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.		
Тема 1.7. Организация	**Содержание**	**4**	
	Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил		ПК 1. 1. -1.3,

ночного аудита	выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.		ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10
	Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации		
	В том числе практических занятий	**4**	ПК 1. 1. -1.3, ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10
	Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита. Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.		
Самостоятельная работа при изучении раздела 1 1. Заполнение и обработка заявок и бланков. 2. Заполнение регистрационной карточки гостя. 3. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами. 4. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу. 5. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей. 6. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. 7. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. 8. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк. 9. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков. 10. Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой. 11. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов. 12. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. 13. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. 14. Составить алгоритм проведения ночного аудита. 15. Выполнение курсовой работы.		**20**	ПК 1. 1. -1.3, ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10
Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет, курсовая работа			
Курсовая работа		**24**	
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 9. Основные правила к написанию заключения 10. Индивидуальные консультации. 11. Защита курсовой работы.		
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося над курсовой работой 1. Планирование выполнения курсовой работы 2.Определение актуальности выбранной темы, цели и задач курсовой работы 3.Изучение литературных источников. 4.Изучение и работа над материалами для написания теоретической части 5.Изучение практических материалов 6.Подготовка к защите курсовой работы		
Тематика курсовых работ 1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд. 2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд. 3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд. 4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды. 5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды. 6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды. 7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона). 8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание. 10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы). 12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере). 14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере). 15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере). Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).		
Учебная практика **Виды работ**		

1. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения 2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг 3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. 4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей 6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). 7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан. 8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. 9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). 10. Оформление и подготовка счетов гостей. 11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 12. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).		
Производственная практика **Виды работ** 1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей 4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями 6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями 7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей 9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. 11. Выполнение обязанностей ночного портье. 12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. 13. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми		

партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.			
Раздел 2. МДК.01.02. ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ		**38**	ОК2, ОК3, ОК5, ОК 9, ОК -10
Тема 3.1. Встреча гостей	**Содержание учебного материала**	**18**	ОК2, ОК3, ОК5, ОК 9, ОК -10
	Лексический материал по теме. Прибытие в отель. Регистрация гостей, имеющих бронь. Регистрация гостей без брони. Заполнение регистрационной формы. Сопровождение гостя до номера. Помощь в расселении. Информация об отеле. Работа с недовольными гостями. Регистрация больших туристических групп. Развитие диалогической речи. Составление диалогов на тему «Встреча гостей», «Индустрия гостеприимства», « Checking in» Грамматический материал:наречия Some, any, much, a lot of, a few. Артикли, Предлоги		
	В том числе практических занятий		
	Отработка лексики по теме. Чтение текстов по заданной тематике. Составление диалогов. Выполнение упражнений по грамматике		
Тема 3.2. Правила регистрации и оформление документов	**Содержание учебного материала**	**10**	ОК2, ОК3, ОК5, ОК 9, ОК -10
	Лексический материал по теме. Порядок расчета за проживание: наличный и безналичный расчет, расчеты по кредитной карте, туристскими ваучерами, экспресс оплата. Классификация гостиничных номеров. Грамматический материал. Видовременные формы глагола		
	В том числе практических занятий		
	Отработка лексики по теме. Чтение текстов по заданной тематике. Составление диалогов. Выполнение упражнений по грамматике		
Тема 3.3. Выезд гостей	**Содержание учебного материала**	**10**	ОК2, ОК3, ОК5, ОК 9, ОК -10
	Лексический материал по теме. Выезд гостей. Процедура выписки гостя. Организация отъезда и проводов гостей. Развитие диалогической речи. Составление диалогов на тему: «Checking out”. Грамматический материал: виды вопросов в английском языке. Видовременные формы глаголов.		
	В том числе практические занятия		
	Отработка лексики по теме. Чтение текстов по заданной тематике. Составление диалогов. Выполнение упражнений по грамматике		
Промежуточная аттестация: другая форма контроля			

Квалификационный экзамен	**36**	
Всего:	**324**	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

1) Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета - 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, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам.

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.

2) Кабинет «Иностранный язык в профессиональной деятельности**»,** оснащенный оборудованием**:** посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, доска, книжный шкаф, стенды, дидактический материал; техническими средствами обучения: компьютер, мультимедийный проектор.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1. Печатные издания

1. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения. Учебник для СПО. – М.: Академия, 2017.
2. Ехина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. Учебник для СПО. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Академия, 2016.
3. Ишимцева К.В. Английский язык для индустрии гостеприимства. Учебное пособие для СПО. – М.: Альфа-М., 2017.

3.2.2. Дополнительные источники

1. Воробьева, С. А. Английский язык для эффективного менеджмента. Guidelines for better management skills : учебное пособие для СПО / С. А. Воробьева. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 260 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04200-9.
2. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / Н.П. Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 204 с. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/27035.html
3. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000 / ДжонР. Уокер. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 879 с. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/52581.html
4. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е.Г. Радыгина. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 80 с. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/70285.html
5. Организация продаж гостиничного продукта [Электронный ресурс]: учебное пособие для ССУЗов / Л.В. Семенова [и др.]. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 85 с. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/44183.html
6. Нейман С.Ю. Английский язык для индустрии туризма и гостеприимства. English for Tourism and Hospitality. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие / С.Ю. Нейман. — Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014. — 255 с. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/26676.html
7. Агабекян И.П. Английский язык. – 24-е изд. –Учебное пособие для СПО. – Ростов н/Д.: Феникс, 2014. – 313 с.
8. Карпова Т.А. Английский язык для колледжей. Учебное пособие. – М.: КНОРУС, 2017. – 320 с.
9. Ишимцева К.В. Английский язык для индустрии гостеприимства. Учебное пособие для СПО. – М.: Альфа-М., 2017. – 256 с.
10. Казакевич, Т. А. Сервисная деятельность : учебное пособие для СПО / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 186 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06946-4. www.biblio-online.ru
11. Кузьменкова, Ю. Б. Английский язык + аудиозаписи в эбс : учебник и практикум для СПО / Ю. Б. Кузьменкова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 441 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00804-3. www.biblio-online.ru
12. Купцова, А. К. Английский язык для менеджеров и логистов : учебник и практикум для СПО / А. К. Купцова, Л. А. Козлова, Ю. П. Волынец ; под общ. ред. А. К. Купцовой. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 348 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00941-5. www.biblio-online.ru
13. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. www.biblio-online.ru
14. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. www.biblio-online.ru

3.2.3. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Федерация Рестораторов и Отельеров России. – http://www.frio.ru
1. IPRbooks -электронно-библиотечная система
2. KNIGAFUND.RU -электронно-библиотечная система
3. http://www.academia-moscow.ru/ - электронно-библиотечная система

4. https://biblio-online.ru/ - электронно-библиотечная система
5. http://znanium.com/ - электронно-библиотечная система

3.2.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

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

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать 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 направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, 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, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	**Основные показатели оценки результата**	**Формы и методы контроля и оценки**
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;	Текущий контроль в форме: устного опроса; выполнения тестовых заданий. Дифференцированный зачет по учебной практике. Дифференцированный зачет по производственной практике (по профилю специальности). Промежуточная аттестация по МДК01.01. в форме дифференцированного зачета, выполнение курсовой работы. Промежуточная аттестация по МДК01.02. в другой форме контроля. Защита отчета о прохождении учебной и производственной практики (по профилю специальности) Экзамен (квалификационный) по ПМ.
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	-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;	
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	-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;	

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**
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- аргументированность и полнота объяснений, социальной значимости будущей профессии; - проявление интереса к профессии.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	- обоснованность выбора и применяемых методов, способов решения профессиональных задач; - рациональность распределения времени на все этапы решения задач. - оценка эффективности и качества выполнения расчетов	процессе освоения образовательной программы: оценка устных ответов, тестовых заданий, курсовой работы, оформления отчета по практике
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- точность и быстрота оценивания ситуации - выбор правильных решений в различных ситуациях профессионального характера.	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	- использование современных средства коммуникации для эффективного поиска электронных учебников, нормативно-технической документации, другой информации, необходимой для выполнения профессиональных задач; -получение нужной информации и сохранение ее в удобном для работы формате	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	- грамотное применение специализированного программного обеспечения для сбора, хранения и обработки информации; - разработка и оформление отчетной документации, контрольных работ, расчетных заданий с использованием современных ИКТ	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	- ответственное отношение к результатам выполнения своих профессиональных обязанностей; - построение профессионального общения с учетом социально-профессионального статуса, ситуации общения особенностей группы и участников коммуникации; - эффективное взаимодействие с обучающимися, преподавателями и коллегами, родителями и внешними субъектами воспитания.	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	- отслеживание и использование изменений законодательной и нормативно-справочной базы, - проявление готовности к освоению новых технологий в	

	профессиональной деятельности	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	-совершенствование коммуникативных умений в четырех основных видах речевой деятельности (говорении, аудировании, чтении и письме), умений планировать свое речевое и неречевое поведение	