**Автономная некоммерческая организация**

**профессионального образования**

**«Челябинский колледж Комитент»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

МДК.01.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

МДК.01.02 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения»

МДК.01.03 «Современная оргтехника и организация делопроизводства»

**для специальности 43.02.14**

**«Гостиничное дело»**

**Квалификации выпускника: Специалист по гостеприимству**

Рассмотрено и утверждено на заседании

цикловой методической комиссии

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Протокол № \_\_\_\_от \_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

Председатель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Челябинск

2021

|  |  |
| --- | --- |
| ОДОБРЕНО  На заседании ЦМК «Сервис и туризм»  Протокол № | Cоставлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 9 декабря 2016 года № 1552, |
| Председатель ЦМК: |  |
| Составитель: |  |

**СОДЕРЖАНИЕ**

[**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 4**](#_Toc97036816)

[**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 6**](#_Toc97036818)

[**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 16**](#_Toc97036819)

[**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 19**](#_Toc97036823)

# ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

* + - 1. **Область применения рабочей программы**

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

### Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

* + - * 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, применять стандарты антикоррупционного поведения. |
| 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 поддержание необходимого уровня физической подготовленности. |
| ОК 9 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. |
| ОК 11 | Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. |

* + - * 1. Перечень профессиональных компетенций

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

**1.2.3 В результате освоения профессионального модуля студент должен:**

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

**1.3** **Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов - 468

Из них на освоение МДК

* МДК01.01 - 186 часов,
* МДК01.02 – 114 часов
* МДК01.03 – 24 часа

на практики:

* учебную 72 часа
* производственную 72 часа

# 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

* 1. **Структура профессионального модуля**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Коды профессиональн ых, 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 |
| 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. –ПК 1.3  ПК 2.1-ПК 2.3  ПК 3.1 –ПК 3.3  ПК 4.1-ПК 4.3  ОК1-ОК5, ОК7- ОК 11 | МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения | 186 | 186 | 32 | | - | | - | - | 72 | 72 |
| ПК 1. 1- ПК 1.3.  ОК1-ОК5, ОК9 | МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения | 114 | 114 | 38 | | - |
| ПК 1. 1. –ПК 1.3  ПК 2.1-ПК 2.3  ОК1-ОК5, ОК- ОК11 | МДК 01.03 Современная оргтехника и организация делопроизводства | 24 | 24 | 16 | | - | - |
|  | Учебная практика | **72** |  | | | | | | |
|  | Производственная практика | **72** |  | | | | | | |
|  | **Всего:** | **468** | **324** | | **86** | | **-** |  |  | **72** | **72** |

**2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)** | | **Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)** | **Объем часов** |
| **МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения** | | | **186** |
| **Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения** | | | **40** |
| Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями | | **Содержание** | **30** |
| 1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания | 6 |
| 2. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала | 4 |
| 3. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба | 4 |
| 4. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения | 6 |
| 5. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения | 6 |
| 6. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров | 4 |
| Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. | | **Содержание** | **10** |
| 1. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей | 6 |
| 2. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями | 4 |
| **Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.** | | | **112** |
| Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. | | **Содержание** | **24** |
| 1. Проблемы службы приема и размещения**.** Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей | 8 |
| 2. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные | 6 |
| 3. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей | 4 |
| 4. Процесс поселения в гостиницу**.** Стандарты качества обслуживания при приеме гостей | 6 |
| **Тематика практических занятий** | **12** |
| 1. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя | 4 |
| 2. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений | 2 |
| 3. Особенности поселения гостей от группы. Особенности поселения коллектива | 2 |
| 4. Переселение гостя из номера. Подселение к гостю в номер | 2 |
| 5. Комплексное задание по модулю Front Office. | 2 |
| Тема 2.2. Особенности работы с гостями. | | **Содержание** | **14** |
| 1. Категории гостей. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Комплименты VIP гостям | 8 |
| 2. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты | 6 |
| Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения. | | **Содержание** | **14** |
| 1. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы | 8 |
| 2. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя | 6 |
| **Тематика практических занятий** | **6** |
| 1. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем | 2 |
| 2. Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер) | 2 |
| 3. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы | 2 |
| Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки. | | **Содержание** | **36** |
| 1. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы. | 10 |
| 2. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов. | 6 |
| 3. Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. | 6 |
| 4. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами. Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю. | 4 |
| 5. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения | 4 |
| 6. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения | 6 |
| **Тематика практических занятий** | **6** |
| 1. Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления. Разделение счета гостя на фолио, внесение корректировки в счет гостя. | 2 |
| 2. Организация отъезда и проводов гостей. Распознавание и решение смоделированных сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах | 4 |
| **Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла** | | | **34** |
| Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. | | **Содержание** | **12** |
| 1. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. | 6 |
| 2. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы. | 6 |
| **Тематика практических занятий** | **4** |
| 1. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля | 2 |
| 2. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля. | 2 |
| Тема 3.2. Организация ночного аудита | | **Содержание** | **14** |
| 1. Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы. | 8 |
| 2. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации | 6 |
| **Тематика практических занятий** | **4** |
| 1. Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита | 2 |
| 2. Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д. | 2 |
| **Промежуточная аттестация в форме экзамена** | | |  |
| **МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения** | | | **114** |
| **Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения** | | | **30** |
| Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке | **Содержание** | | **14** |
| 1. Основы организации приёма, регистрации гостей. | | 6 |
| 2. Введение лексики | | 8 |
| **Тематика практических занятий** | | **16** |
| 1. Чтение и перевод текста “The Front Desk of the Hotel”. Вопросы и ответы по содержанию текста | | 2 |
| 2. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. Размещение гостей (предоставление номеров). | | 6 |
| 3. Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текста “Hotel Housekeeping”. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов у стойки ресепшиониста. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. | | 8 |
| **Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.** | | | **84** |
| **Тема 2.1.** Особенности работы с гостями. | **Содержание** | | **32** |
| 1. Категории гостей. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Миграционная карта. | | 12 |
| 2. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан | | 8 |
| 3. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями | | 12 |
| **Тематика практических занятий** | | **16** |
| 1. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер | | 4 |
| 2. Алгоритм обслуживания постоянных и VIP-гостей. Комплименты VIP гостям | | 6 |
| 3. Регистрация иностранных гостей. | | 4 |
| 4. Работа с миграционной картой | | 2 |
| **Тема. 2.2.** Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке | **Содержание** | | **30** |
| 1.Порядок расчетов с гостями | | 8 |
| 2.Особенности организации отъездов и проводов гостей | | 10 |
| 3.Сложные и проблемные ситуации и способы их решения | | 12 |
| **Тематика практических занятий** | | **6** |
| 1. Алгоритм расчетов с гостями | | 2 |
| 1. Организация отъезда гостей | | 2 |
| 1. Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах | | 2 |
| **Промежуточная аттестация в форме экзамена** | | |  |
| **МДК 01.03 Современная оргтехника и организация делопроизводства** | | | **22** |
| **Тема 1.1.**  **Классификация современной офисной техники** | **Содержание учебного материала**  1 Классификация средств оргтехники. Средства составления и изготовления документов. Средства транспортирования документов. Средства обработки документов. Средства копирования документов. Средства оперативной полиграфии. Средства административно-управленческой связи. Основные качественные показатели системы передачи информации. Каналы связи.  2 Компьютерные системы в оргтехнике. Компьютерные системы административно-управленческой связи. | | 2 |
| **Тема 1.2**  **Множительное оборудование, демонстрационная техника** | **Содержание учебного материала** | | 2 |
| 1. Копировальная техника. Устройство современного копировального аппарата, ризографа. Требования к расходным материалам. | |
| 1. Множительная техника. Виды принтеров. Устройство лазерного принтера. Настройка печати и печать документа. | |
| 1. Демонстрационная техника. Виды и характеристики проекторов. Устройство и функциональные возможности мультимедийного проектора. | |
| **Практические занятия** | | 4 |
| 1. Настройка и печать на лазерном принтере. Печать монохромных и цветных документов, односторонняя и двусторонняя печать. Использование функции брошюрования документов. Печать по сети. Печать через Интернет. | |
| 1. Настройка мультимедийного проектора. Подключение проектора к компьютеру и другим внешним источникам, функциональные возможности, настройка изображения. | |
| **Тема 1.3**  **Современные средства телекоммуникации** | **Содержание учебного материала** | | 1 |
| 1. Телефонная, факсимильная и радиотелефонная связь. Виды телефонной связи. Автоматические телефонные станции (АТС). Функции телефонного аппарата. Устройство факсимильного аппарата. Технология передачи сообщения. Понятие радиосвязи. Радиостанции: портативные, носимые, стационарные. Пейджинговая радиосвязь. | |  |
| 1. Сотовая и спутниковая связь. Назначение и принцип действия сотовой и спутниковой связи. Телефонные аппараты сотовой и спутниковой связи. | |  |
| **Тема 2.1. Организация делопроизводства** | **Содержание учебного материала** | | 1 |
| 1. Основные понятия делопроизводства. Основные понятия и положения по делопроизводству. Организация работы с документами. Организация документооборота. | |
| 1. Виды документов, требования к оформлению документов. Виды документов и их функции. Общие требования к оформлению документа: размер бумаги, настройка параметров страницы, колонтитулы, знаки препинания и символы, автозамена и автозаполнение. | |
| 1. Реквизиты документа, их назначение и оформление*.* Значение и оформление реквизитов в различных документах. | |
| 1. Организация документооборота. Работа с поступающими, исходящими и внутренними документами | |
| 1. Правила оформления отдельных видов организационно-распорядительных документов. 2. Понятие организационные документы, структура распорядительной документации. | |
| **Практические занятия** | | 12 |
| 1. Оформление документа в соответствии с требованиями. | |
| 1. Оформление реквизитов документов, использующихся в туристской отрасли. | |
| 1. Организация коммерческой переписки. | |
| 1. Создание служебных бланков | |
| 1. Создание докладной записки | |
| 1. Создание акта. | |
| 1. Создание приказа | |
| 1. Оформление резюме | |
| **Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета** | | | 2 |
| **Учебная практика. Виды работ**  **Ознакомление с предприятием и прохождение инструктажа по технике безопасности:**  1.Знакомство с организацией.  2.Прохождение инструктажа по охране труда.  3.Анализ должностных инструкций работников службы приема и размещения.  4.Анализ стандартов качества обслуживания по приёму и выписке гостей.  **Ознакомление с организацией работы службы приема:**  1.Оформление и подготовка счетов:  - за проживание и дополнительные услуги.  2.Организация отъезда и проводов гостей.  - оформление документов на возврат денежных сумм (оплата наличными и кредитной картой).  - анализ информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).  - составление и обработка документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги).  **Ознакомление с организацией контроля текущей деятельности работника службы размещения:**  1.Выполнение процедуры ночного аудита и передачи дел по окончанию смены.  2.Участие в подготовке проектов договоров - с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.  3. Контроль оказания услуг, предоставляемых в гостинице (по договору).  **Ознакомление с организацией контроля текущей деятельности работника службы размещения**:  1.Выполнение приёма и регистрации гостей:  - VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан, в т.ч. на английском языке  2.Предоставление информации потребителям:  - о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице, в т.ч. на английском языке  **Ознакомление с организацией контроля текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.**  **Представление результатов практики** | | | 72 |
| **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 | | | 72 |
| **Итоговая аттестация в форме квалификационного экзамена** | | |  |
| **Всего** | | | 468 |

# 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

* 1. **Материально-техническое обеспечение**

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета - стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн 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);
* компьютеры по количеству посадочных мест;
* профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет электронные образовательные и информационные ресурсы.

**3.2.1. Основные источники**

1. Губина, Г.Г. Английский язык для туристов в сфере профессиональной коммуникации=English for Tourists in Professional Communication. Part I : учебное пособие : [12+] / Г.Г. Губина. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – Ч. 1. – 105 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=464138 (дата обращения: 05.04.2021). – ISBN 978-5-4475-9090-1. – DOI 10.23681/464138. – Текст : электронный.
2. Данчевская, О.Е. English for Cross-Cultural and Professional Communication=Английский язык для межкультурного и профессионального общения: учебное пособие: / О.Е. Данчевская, А.В. Малёв. – 6-е изд., стер. – Москва: ФЛИНТА, 2017. – 192 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93369 – ISBN 978-5-9765-1284-9. – Текст: электронный.
3. Ехина М. А. Прием, размещение и выписка гостей : учебник для студ, учреждений сред, проф. образования / М, А, Ехина, - 2-е изд., исир, и дои, - М ,: Издательский центр «Академия», 2016, - 304 с, - https://pu10.edu.yar.ru/uchebniki/organizatsiya\_deyatelnosti\_sluzhbi\_priema\_i\_razmeshcheniya.pdf - ISBN 978-5-4468-3367-2
4. Палий, Н.С. Экономика предприятий ресторанного хозяйства : учебное пособие : [12+] / Н.С. Палий. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 142 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=602201 (дата обращения: 08.04.2021). –Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-1876-5. – DOI 10.23681/602201. – Текст : электронный.
5. Рыбаков, А.Е. Основы делопроизводства: учебник: / А.Е. Рыбаков. – 3-е изд., испр. – Минск: РИПО, 2016. – 320 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=463666 – Библиогр. в кн. – ISBN 978-985-503-606-8. – Текст: электронный.

**3.2.2. Дополнительные источники**

1. Арасланова, В.А. Документационное обеспечение управления: учебно-практическое пособие в схемах, таблицах, образцах : [12+] / В.А. Арасланова. – 2-е изд., доп. и перераб. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 266 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=578394 (дата обращения: 08.04.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-1454-5. – DOI 10.23681/578394. – Текст : электронный.
2. Гришко, Н.И. Менеджмент в туризме : учебное пособие / Н.И. Гришко. – Минск : РИПО, 2020. – 277 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599734 (дата обращения: 08.04.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-985-7234-37-0. – Текст : электронный.
3. Дурович, А.П. Организация туризма : учебное пособие / А.П. Дурович. – Минск : РИПО, 2020. – 297 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599728 (дата обращения: 08.04.2021). – Библиогр.: с. 280. – ISBN 978-985-7234-10-3. – Текст : электронный.
4. Мацикова, О.В. Калькуляция и учет : учебное пособие / О.В. Мацикова, Т.Н. Болашенко, И.Л. Короткевич. – Минск : РИПО, 2019. – 197 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=600103 (дата обращения: 08.04.2021). – Библиогр.: с. 159-162. – ISBN 978-985-503-920-5. – Текст : электронный.

# 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля | Критерии оценки | Методы оценки |
| ПК 1. 1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале | 75% правильных ответов  Оценка процесса  Оценка результатов | Тестирование  Собеседование  Экзамен |
| Экспертное наблюдение  Оценка процесса  Оценка результатов | Лабораторная работа  Ролевая игра  Ситуационная задача  Практическая работа |
| Экспертное наблюдение | Практическая работа  Виды работ на практике |
| ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Оценка результата | Тестирование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Оценка результата | Собеседование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Оценка результата | Собеседование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 4  Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Оценка результата | Собеседование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Оценка результата | Тестирование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Оценка результата | Собеседование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | Оценка результата | Тестирование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | Оценка результата | Тестирование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | 75% правильных ответов  Оценка процесса  Оценка результатов | Тестирование  Собеседование  Экзамен |
| Экспертное наблюдение  Оценка процесса Оценка результатов | Лабораторная работа  Ролевая игра  Ситуационная задача  Практическая работа |
| Экспертное наблюдение | Практическая работа  Виды работ на практике |
| ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Оценка результата | Тестирование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Оценка результата | Собеседование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Оценка результата | Собеседование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 4  Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Оценка результата | Собеседование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Оценка результата | Тестирование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Оценка результата | Собеседование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | Оценка результата | Тестирование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | Оценка результата | Тестирование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |
| ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников 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 |
|  |  | **Итоговая аттестация – квалификационный экзамен** |