

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ВОЛГОГРАДСКИЙ
ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

2022 г.

РАССМОТРЕНА
на заседании МЦК УГС 38.00.00 Экономика и
управление, 43.00.00 Сервис и туризм

наименование методической цикловой комиссии

Протокол № 5
от 28 февраля 2022 г.

СОГЛАСОВАНО
Педагогическим советом ГБПОУ «ВЭК»
Протокол № 3
от 24 марта 2022 г.

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора ГБПОУ «ВЭК»
№85 от 26 мая 2022 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта СПО по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации **№ 1552 от 09 декабря 2016 г.** (зарегистрировано в Минюсте России 26 декабря 2016 г. № 44974).

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Волгоградский энергетический колледж»

Разработчик: Бурая О.С., Матюшкина Лариса Александровна - преподаватели ГБПОУ «ВЭК»

Эксперты:

Молоткова Л.Ф., заведующая отделением УГС 38.00.00 Экономика и управление, 43.00.00 Сервис и туризм ГБПОУ «ВЭК»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	13

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1.1. *Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля*

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности: **организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения** и соответствующие ему общие компетенции, и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

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

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

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

1.1.3 Перечень личностных результатов

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
--	--

Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
Соблюдающий принципы профессиональной этики сотрудников гостиничного сервиса и туризма: ответственности, объективности, честности, независимости, противодействия коррупции и нечестной конкуренции, уважения к людям, поддерживающий ценности гостеприимства, дружелюбия и порядочности.	ЛР 13

Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: продвигающий услуги гостиничного предприятия, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей, умеющий принимать решение в условиях риска и неопределенности, ведущий здоровый образ жизни для формирования привлекательного профессионального образа сотрудника.	ЛР14
Открытый к текущим и перспективным изменениям в индустрии гостеприимства и туризма.	ЛР15
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации¹(при наличии)	
Осознающий культурно-историческое наследие Волгоградской области, готовый его сохранять, поддерживать и развивать для формирования положительного имиджа региона.	ЛР16
Готовый активно участвовать в развитии сферы гостеприимства и туризма Волгоградской области.	ЛР17
Проявляющий стремление к переобучению, непрерывному образованию, к инновациям. Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики.	ЛР 18
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями²(при наличии)	
Креативно мыслящий, готовый разрабатывать новые виды продукта в сфере туризма и сервиса.	ЛР 19
Способный анализировать производственную ситуацию и быстро принимать решения, проявляющий уважение к труду сотрудников своей организации и контрагентов.	ЛР20
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса³(при наличии)	
Демонстрирующий трудовую мотивацию к основным принципам выбранной специальности, традициям и ценностям профессионального сообщества.	ЛР21
Владеющий навыками самостоятельной информационно-познавательной, учебно-исследовательской и проектной деятельности; способный и готовый к самостоятельному поиску методов решения практических задач, применению различных методов познания, включая умение ориентироваться в различных источниках информации, критически ее оценивать и интерпретировать.	ЛР22
Умеющий самостоятельно определять цели деятельности и составлять	ЛР 23

¹ Разрабатывается органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, переносится из Программы воспитания субъекта Российской Федерации. Заполняется при разработке рабочей программы воспитания профессиональной образовательной организации.

² Заполняется при разработке рабочей программы воспитания профессиональной образовательной организации.

³ Разрабатывается ПОО совместно с работодателями, родителями, педагогами и обучающимися. Заполняется при разработке рабочей программы воспитания профессиональной образовательной организации.

планы деятельности; самостоятельно осуществлять, контролировать и корректировать деятельность; использующий все возможные ресурсы для достижения поставленных целей и реализации планов деятельности; способный выбирать успешные стратегии в различных ситуациях.	
Участвующий в реализации просветительских программ и работе молодежных объединений.	ЛР 24

3 Перечень личностных результатов

1.1.4. 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.
уметь:	<ol style="list-style-type: none"> 1. планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; 2. проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; 3. выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; 4. организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; 5. контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.
знать:	<ol style="list-style-type: none"> 1. нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; 2. стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; 3. методы планирования труда работников службы приема и размещения.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов -428

Из них на освоение МДК -370 час.

на практики-144 час., в том числе учебную -72 час.

и производственную -72 час.

Консультации-21 час

Самостоятельная работа-19 час

промежуточная аттестация – 18 час.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, час.								
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем								Самостоятельная работа
			Обучение по МДК			Практики		Консультации	Экзамен по МДК	Экзамен по модулю	
			Всего	В том числе		Учебная	Производственная				
Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	7		8	9			10	11	12	
ПК 1.1-1.3 ОК01-05; ОК09-10	Раздел ПМ. 01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения	368	187	78	20	72	72	17	3		17
ПК 1.1-1.3 ОК01-05; ОК09 10	Раздел ПМ. 02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения	48	39	39				4	3		2
	Экзамен по модулю	12								12	
	<i>Всего:</i>	428	226	117	20	72	72	21	6	12	19

2.2. Содержание обучения профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем в часах
1	2	3
Раздел ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения		
МДК 01.01 Технология приема, размещения и выписки гостей		224
Введение. Повторение. Подготовка к освоению ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения		2
Тема 1.1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей	Содержание учебного материала	8 ЛР13-24
	1.Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.	2
	2.Нормативные документы в сфере гостеприимства	2
	4.Правила регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации.	2
	Практические занятия	10 ЛР13-24
	Работа с нормативной документацией гостиницы по приёму, регистрации и размещению гостей	10
Тема 1.2. Организация службы приема и размещения	Содержание учебного материала	8 ЛР13-24
	1.Состав и функции службы приема и размещения в зависимости от категории гостиницы	2
	2.Влияние деятельности службы приема и размещения на результирующие показатели деятельности гостиницы	2
	3.Оборудование службы приема и размещения	2
	4.Организация рабочего места менеджера службы приема и размещения	2
	Практические занятия	10 ЛР13-24
	2.Организация работы службы приема и размещения. Обзор должностных инструкций.	10
Тема 1.3. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей	Содержание учебного материала	22 ЛР13-24
	1.Прием и регистрация индивидуальных гостей	4
	2.Прием и регистрация туристских групп	4
	3.Прием и регистрация корпоративных клиентов	2
	4.Прием и регистрации VIP-персон	2
	Практические занятия	16

	3. Прием и регистрация индивидуальных гостей. Правила приёма, регистрации и поселения туристских групп. Оформление регистрации туристов с деловым визитом, корпоративных клиентов Соблюдение протокола и этикета при приеме и регистрации VIP-персон.	10
Тема 1.4. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей	Содержание учебного материала	8
	1. Юридические аспекты регистрации иностранных гостей	4
	2. Правила регистрации иностранных гостей	4
	Практические занятия	10 ЛР13-24
	Правила регистрации и поселения иностранных гостей	10
Тема 1.5. Договорные отношения между гостиницей и гостем	Содержание учебного материала	10 ЛР13-24
	1. Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания.	4
	2. Договор между гостиницей и туроператором, правила составления, порядок согласования и подписания	2
	3. Договор между гостиницей и турагентом, правила составления, порядок согласования и подписания.	2
	4. Договор между гостиницей и корпоративным клиентом, правила составления, порядок согласования и подписания.	2
	Практические занятия	10 ЛР13-24
	Заключение договора между гостиницей и туроператором, турагентом. Правила составления, порядок согласования бронирования номеров по запросу. Оформление туристов с ваучером.	10
3 курс (1 семестр) Тема 1.6. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги	Содержание учебного материала	18
	1. Порядок организации расчетных операций с гостями	4
	2. Порядок оформления счетов за проживание и дополнительные услуги, виды расчетов с проживающими.	4
	3. Виды бланков счетов за проживание и дополнительные услуги	8
	4. Оформление выезда гостя	4
	Практические занятия	18 ЛР13-24
		Решение ситуационных задач «Расчётные операции с гостями гостиницы»
Тема 1.7 Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям	Содержание учебного материала	4 ЛР13-24
	1. Отчетная документация, оформляемая при проведении расчетов с гостями за услуги гостиницы	2
	2. Порядок, причины возврата денежных сумм гостям.	2
	Практические занятия	4 ЛР13-24
	Заполнение документация по возврату денежных сумм гостям	4

3 курс (2 семестр) Тема 1.8. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами	Содержание учебного материала	11 ЛР13-24
	1.Взаимодействие службы приема и размещения со службой питания	4
	2.Взаимодействие службы приема и размещения со службой обслуживания и эксплуатации номерного фонда	4
	3.Взаимодействие службы приема и размещения с инженерно-техническими службами гостиницы	3
	Практические занятия	-
Самостоятельная работа при изучении раздела 1 ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения Составление презентации «Организация службы приема и размещения». Оформить документы на регистрацию гостей (индивидуальных клиентов, туристских групп и корпоративных клиентов). Создание тематического портфолио. Составление договора между гостиницей и турагентом. Создание портфолио по теме «Отчетная документация, оформляемая при проведении расчетов с гостями за услуги гостиницы». Составление схемы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.		17
Консультации		17
Курсовой проект (работа) 1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд. 2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд. 3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд. 4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды. 5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды. 6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды. 7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона). 8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание. 10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы). 12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере). 14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере). 15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере). 16. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере). 17. Современная организация службы приема и размещения гостей в отелях 18. Организация обслуживания различных категорий гостей 19. Организация приема гостей от турагентства 20. Организация и прием гостей от компаний		20

21. Особенности организации приема и размещения VIP-гостей 22. Особенности организации приема и размещения корпоративных гостей 23. Анализ работы службы приема и размещения гостей 24. Процедура подготовки выписки гостей 25. Анализ процедуры подготовки и проведение расчетов за дополнительные услуги 26. Анализ процедуры подготовки и проведение расчетов за проживание 27. Организация рабочего места сотрудников службы приема и размещения 28. Зависимость функционирования гостиничного предприятия от ее территориального месторасположения в мегаполисе города (на примере..) 29. Специфика организации работы службы приема и размещения в отелях различной категории Этапы проведения классификации гостиничного предприятия (на примере..) 30. Роль информирования о дополнительных услугах в деятельности службы приема и размещения (на примере..) 31. Влияние категории отеля на работу службы приема и размещения		
Промежуточная аттестация (экзамен)		3
Раздел ПМ.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения		
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения гостей		48
Введение. Повторение. Подготовка к освоению МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения гостей		2
Тема 1 Регистрация гостя	Содержание учебного материала. Информация об отеле и условиях проживания. Услуги размещения и дополнительные услуги с применением иностранного языка. Что входит в оплату за проживание и пакеты питания Условия оплаты	12 ЛР13-24
	Практические занятия	
	1.Обслуживание гостей. Встреча, регистрация. Услуги размещения и дополнительные услуги с применением иностранного языка. Прием, регистрация и размещение гостей. Заполнение регистрационной формы. Информация об отеле и условиях проживания. Что входит в оплату за проживание и пакеты питания Условия оплаты. Грамматика: Past Perfect Continuous	2
	2.Отработка основных лексических единиц на иностранном языке по теме	2
	3.Активизация навыка чтения, перевода и выделения информации в тексте	2
Тема 2. Виды услуг в гостинице	Содержание учебного материала. Практические занятия	14 ЛР13-24
	1.Службы и виды услуг в гостинице: прачечная, химчистка, парикмахерская, спортивные услуги, бизнес центр и др. Часы работы. Формы оплаты. Грамматика: to have smth. Done	2
	2.Практика речи: диалоги по теме. Часы работы. Грамматика: to have smth. done.	2
	3.Отработка основных лексических единиц на иностранном языке по теме	2

	4.Активизация навыка чтения, перевода и выделения информации в тексте	2
	5.Активизация навыка говорения. Монологическая речь по изученной теме с использованием профессиональной терминологии	6
Тема 3. Организация отъезда гостя	Содержание учебного материала. Практические занятия	11 ЛР13-24
	1.Оформление выезда из гостиницы, оплата счета. Изучение основных лексических единиц на иностранном языке по теме. Активизация навыка чтения, перевода и выделения информации в тексте	2
	2.Практика речи: диалоги по теме	2
	3.Отработка основных лексических единиц на иностранном языке по теме Активизация навыка чтения, перевода и выделения информации в тексте	2
	4.Активизация изученного материала в упражнениях. Развитие навыка письма. Степени сравнения имен прилагательных в английском языке. Активизация навыка говорения по изученной теме с использованием профессиональной терминологии. Речевой этикет. Активизация навыка говорения по изученной теме с использованием профессиональной терминологии.	5
Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 2: ПМ 1 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения Презентация «Организация службы приема и размещения». Оформить документы на регистрацию гостей (индивидуальных клиентов, туристских групп и корпоративных клиентов). Создать тематическое портфолио. Договор между гостиницей и турагентом. Создать портфолио по теме «Отчетная документация, оформляемая при проведении расчетов с гостями за услуги гостиницы». Составить схему взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.		2
Консультации		4
Промежуточная аттестация (экзамен)		3
Учебная практика Виды работ: Организация и технология работы службы приема и размещения проживающих. Прием и размещение гостей. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. Правовое регулирование договорных отношений. Виды договоров в индустрии гостеприимства и их законодательное регулирование. Документация службы приема и размещения. Составление графика работы администраторов. Оформление встречи, приема и регистрации различных категорий гостей. Информирование гостей: предоставление информации об услугах гостиницы, предоставление туринформации. Помощь гостю во время проживания. Оформление выезда гостей и процедура его выписки. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Организация ночного аудита		72
Производственная практика (по профилю специальности) итоговая по модулю Виды работ Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения Проведение работ по оформлению гостей (индивидуальных гостей, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).		72

<p>Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</p> <p>Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг</p> <p>Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале</p> <p>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.</p> <p>Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.</p> <p>Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Оформление и подготовка счетов гостей</p> <p>Осуществлять контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	
Экзамен по модулю	12
Всего:	428

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены следующие специальные помещения: кабинет «Гостиничный номер».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: Гостиничный номер

-30 посадочных мест;

-рабочее место преподавателя;

- стойка – ресепшен;

-комплект образцов документов по приему, размещению гостей;

-комплект учебно-методической документации (электронная версия).

техническими средствами обучения:

- компьютер, ноутбук, принтер

- мультимедийное оборудование,

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику (концентрированную) в структурном подразделении гостиницы.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1. Печатные издания

1.Брашнов, Д.Г. Гостиничный сервис и туризм [Текст]: учеб.пособие/ Д. Г. Брашнов. - Москва : Альфа-М: ИНФРА-М, 2020 г. - 224с.

2. Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса [Текст]: учебное пособие для студ.учреждений ср.проф.образования / Т.А.Гончарова - М.: Академия, 2018.-144 с.

3.Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах.[Текст]: учебник / М.А.Ехина - М.: Академия, 2020.- 240с

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Гостиничный бизнес — Индустрия гостеприимства. - URL: / <http://www.new-hotel.ru/site/hotel-exploit/hotels-services/default-structure/sluzhbapriemairazmesheniya/>. Дата обращения: 01.08.2022.

2.Овчаренко, Н. П Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н. П Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

3.Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

4.Семиглазов, В. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Семиглазов. — Электрон. текстовые данные. — Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2019. — 164 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72148.html>

5. Гостиницы Волгограда - URL: <http://www.hotels-in-volgograd.ru/>Дата обращения: 01.08.2022

6. «Электронная библиотека». – URL : <http://www.consultant.ru/>. Дата обращения: 01.08.2022.

3.2.3. Дополнительные источники

1. Аванесова, А.Г. Туризм, гостеприимство, сервис [Текст] : словарь-справочник/ А.Г. Аванесова, Л. П. Воронкова, В. И. Маслов, А. И. Фролов.- М.: Аспект-Пресс, 2020.-368 с.
- 3.Ехина. М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения [Текст]: учебник / М.А.Ехина - М.: Академия, 2020.- 304с.
2. Морозов, М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника Текст] : учебник/ М.А. Морозов. – М.: Академия, 2020.-240 с.

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

Входной контроль знаний и умений, сформированных в ходе получения среднего общего образования, осуществляется в форме *письменной проверочной работы* с учетом их дальнейшего применения при формировании общих и профессиональных компетенций в рамках ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

4.1 Результаты сформированности общих и профессиональных компетенций

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять планирование, деятельности службы приёма и размещения - определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; - организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения 	<p>Наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы.
ПК 1.2 Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля - разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных - организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения - информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; - готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагенствами, туроператорами и иными сторонами организациями; - оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; - поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих); - составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за 	<p>Наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы.

	<p>дополнительные услуги)</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса; - выполнять обязанности ночного портье 	
<p>ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<ul style="list-style-type: none"> - контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения - контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей; - анализировать результаты деятельности - выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных 	<p>Наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы.
<p>ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<ul style="list-style-type: none"> -точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах; -адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности; -оптимальность определения этапов решения задачи; -адекватность определения потребности в информации; эффективность поиска; -адекватность определения источников нужных ресурсов; -разработка детального плана действий; правильность оценки рисков на каждом шагу; -точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана 	<p>Наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы.
<p>ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> -оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; -адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов; -точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; -адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности; 	<p>Наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы.
<p>ОК 03 Планировать и</p>	<p>актуальность используемой</p>	<p>Наблюдение и оценка в</p>

реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	нормативно-правовой документации по профессии; точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии	процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы.
ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; -оптимальность планирования профессиональной деятельности	Наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы.
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	-грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; -толерантность поведения в рабочем коллективе	Наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы.
ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	-адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	Наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы.

<p>ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке</p>	<ul style="list-style-type: none"> -адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы); -адекватность применения нормативной документации в профессиональной деятельности; -точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); -правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы; -актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; -точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии 	
---	---	--

4.1 Критерии личностных результатов выпускника

Код личностных результатов реализации программы воспитания	Личностные результаты	Критерии, отражающие достижение ЛР
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности		
ЛР 13	Соблюдающий принципы профессиональной этики сотрудников гостиничного сервиса и туризма: ответственности, объективности, честности, независимости, противодействия коррупции и нечестной конкуренции, уважения к людям, поддерживающий ценности гостеприимства, дружелюбия и порядочности.	-Соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, мастерами и руководителями практики; -Оценка собственного продвижения, личного развития;
ЛР 14	Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: продвигающий услуги гостиничного предприятия, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей, умеющий принимать решение в условиях риска и неопределенности, ведущий здоровый образ жизни для формирования привлекательного профессионального образа сотрудника.	- Демонстрация интереса к будущей профессии; -Проявление высокопрофессиональной трудовой активности; -Демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа; -Положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов; -Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях; -Демонстрация навыков здорового образа жизни и высокий уровень культуры, здоровья обучающихся;
ЛР 15	Открытый к текущим и перспективным изменениям в индустрии гостеприимства и туризма.	-Демонстрация интереса к будущей профессии; -Проявление высокопрофессиональной трудовой активности; -Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях; оценка собственного продвижения, личного развития
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации		
ЛР 16	Осознающий культурно-историческое наследие Волгоградской области, готовый	-Проявление мировоззренческих установок на готовность молодых людей к работе на благо Отечества;

	его сохранять, поддерживать и развивать для формирования положительного имиджа региона.	-Участие в реализации просветительских программ, поисковых, археологических, военно-исторических, краеведческих отрядах и молодежных объединениях
ЛР 17	Готовый активно участвовать в развитии сферы гостеприимства и туризма Волгоградской области.	-Демонстрация интереса к будущей профессии; -Проявление высокопрофессиональной трудовой активности; -Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;
ЛР 18	Проявляющий стремление к переобучению, непрерывному образованию, к инновациям. Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики.	-Демонстрация интереса к будущей профессии; -Оценка собственного продвижения, личностного развития; -Положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов; -Ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности; -Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях; -Демонстрация приобретенных предпринимательских компетенций при приобретении необходимых предпринимательских компетенций.
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями		
ЛР 19	Креативно мыслящий, готовый разрабатывать новые виды продукта в сфере туризма и сервиса.	-Демонстрация интереса к будущей профессии; -Оценка собственного продвижения, личностного развития; -Положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов; -Ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности; -Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;
ЛР 20	Способный анализировать производственную ситуацию и быстро принимать решения, проявляющий уважение к труду сотрудников своей организации и контрагентов.	- Демонстрация интереса к будущей профессии; -Оценка собственного продвижения, личностного развития; -Конструктивное взаимодействие в учебном коллективе/бригаде; -Соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, руководителями практики.
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса		
ЛР21	Демонстрирующий трудовую мотивацию к основным принципам выбранной специальности, традициям и	-Демонстрация интереса к будущей профессии; -Оценка собственного продвижения, личностного развития; -Положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и

	ценностям профессионального сообщества.	коррекции ее результатов; -Ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности; -Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;
ЛР22	Владеющий навыками самостоятельной информационно-познавательной, учебно-исследовательской и проектной деятельности; способный и готовый к самостоятельному поиску методов решения практических задач, применению различных методов познания, включая умение ориентироваться в различных источниках информации, критически ее оценивать и интерпретировать.	-Положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов; -Участие в исследовательской и проектной работе; -Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;
ЛР 23	Умеющий самостоятельно определять цели деятельности и составлять планы деятельности; самостоятельно осуществлять, контролировать и корректировать деятельность; использующий все возможные ресурсы для достижения поставленных целей и реализации планов деятельности; способный выбирать успешные стратегии в различных ситуациях.	-Положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов; -Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;
ЛР 24	Участвующий в реализации просветительских программ и работе молодежных объединений.	-Оценка собственного продвижения, личностного развития; -Положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов; -Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях; проявление высокопрофессиональной трудовой активности; -Демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа