

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе

_____ Василенко В.Н.

« 26 » 05 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности
работников службы приема и размещения**

Специальность
43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника
Специалист по гостеприимству

Разработчики _____ 25.05.2022 г. _____ Сушкова Т.А., Дзюбенко
Е.В.
(подпись)(дата)(Ф.И.О.)

СОГЛАСОВАНО:

Председатель цикловой комиссии социально-экономических дисциплин
(наименование кафедры, являющейся ответственной за данное направление подготовки, профиль)
_____ 25.05.2022 г. _____ Сушкова Т.А.
(подпись)(дата)(Ф.И.О.)

СОДЕРЖАНИЕ

		стр.
1.	Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля.....	4
2.	Рабочая программа междисциплинарного курса МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.....	7
3	Рабочая программа междисциплинарного курса МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения	24
4.	Программа учебной практики УП 01.01.....	39
5.	Программа производственной практики ПП 01.01.....	46

Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля

1. Цели и задачи профессионального модуля

Целью освоения профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения» является подготовка выпускника к выполнению и решению профессиональных задач в области 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее).

Выпускник, освоивший профессиональный модуль, готовится к следующему виду деятельности: организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения профессионального модуля направлен на формирование у обучающихся следующих 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 Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

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.

В результате освоения профессионального модуля в соответствии с предусмотренными компетенциями обучающийся должен:

знать:

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

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.

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.

3. Тематический план профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименование междисциплинарного курса (курсов)	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов	
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ОК 1.-11., ПК 1.1 – 1.3	МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	234	199	83		22				
ОК 1.-11.,	МДК 01.01 Иностранны	54	42	26		6				

ПК 1.1 – 1.3	й язык в сфере профессион альной коммуникац ии для службы приема и размещени я								
	Всего по МДК	288	241	109		28			
ПК 1.1 -1.3	Практика	288						180	108
	Экзамен по модулю	9							
Всего по ПМ:		585	241	109		28		180	108

Виды промежуточной аттестации по профессиональному модулю:

ПМ.01 –экзамен по модулю (5 семестр)

МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения - контрольная работа (3 семестр), курсовая работа (4 семестр), экзамен (4 семестр).

МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения - экзамен (3 семестр).

Учебная практика УП 01.01. - дифференцированный зачет (4,5 семестры)

Производственная практика (практика по профилю специальности) ПП 01.01. - дифференцированный зачет (4 семестр).

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

(подпись) Василенко В. Н.
(ф.и.о.)
" 26 " 05 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА**

**МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы приема и размещения**

Специальность
43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника
Специалист по гостеприимству

1. Цели и задачи междисциплинарного курса:

Целями освоения междисциплинарного курса МДК 01.01. «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения» является подготовка выпускника к выполнению и решению профессиональных задач в области: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее) (приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2014 г. № 667н "О реестре профессиональных стандартов (перечне видов профессиональной деятельности)", зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 19 ноября 2014 г., регистрационный № 34779).

Междисциплинарный курс направлен на решение задач следующего вида профессиональной деятельности:

-организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.

Программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования специальности 43.02.14 Гостиничное дело (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 г. N 1552 с изменениями и дополнениями от 17 декабря 2020 г.).

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

В результате освоения междисциплинарного курса в соответствии с предусмотренными компетенциями обучающийся должен:

знать:

- нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- методы планирования труда работников службы приема и размещения.
- юридические аспекты правил регистрации иностранных гостей;*
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;*
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;*
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;*
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;*
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;*
- правила работы с информационной базой данных гостиницы;*

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;
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключаемых с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанности ночного портье.

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции
1	ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p> <p>Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</p>
2	ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска.</p> <p>Знания: номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;</p>

			приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.
3	ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.</p> <p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования.</p>
4	ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<p>Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
5	ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.</p> <p>Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.</p>
6	ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	<p>Умения: описывать значимость своей профессии (специальности); применять стандарты антикоррупционного поведения.</p> <p>Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.</p>
7	ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p>Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности).</p> <p>Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения.</p>
8	ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	<p>Умения: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности).</p>

			Знания: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения.
9	ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<p>Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение</p> <p>Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</p>
10	ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p>Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.</p> <p>Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>
11	ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	<p>Умения: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования</p> <p>Знания: основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты</p>
12	ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных	Практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей

		ресурсах и персонале	<p>Умения: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; 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, в т. ч. на иностранном языке</p> <p>Знания: методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы</p>
13	ПК 1.2	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	<p>Практический опыт: организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</p> <p>Умения: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;</p> <p>Знания: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях;</p>
14	ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	<p>Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p> <p>Умения: 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; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;</p> <p>Знания: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества</p>

			обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей.
--	--	--	--

3. Место междисциплинарного курса в структуре образовательной программы:

Междисциплинарный курс относится к обязательной части профессионального цикла и входит в состав профессионального модуля ПМ 01. «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения». МДК 01.01 изучается в 3 и 4 семестрах 2 года обучения и основывается на изучении общепрофессиональных дисциплин «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе», «Основы маркетинга гостиничных услуг» и предшествует прохождению обучающимися учебной и производственной практик.

4. Объем междисциплинарного курса и виды учебной работы:

Общая трудоемкость междисциплинарного курса составляет 234 ак. ч.

Виды учебной работы	Всего академических часов	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч	
		3 семестр	4 семестр
Общая трудоемкость дисциплины	234	142	92
Контактная работа , в т.ч. аудиторные занятия:	199	126	73
Лекции	116	80	36
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	80	60	20
Практические занятия	83	46	37
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	83	46	37
Курсовая работа			
Вид аттестации (контрольная работа, курсовая работа, экзамен)	13	Контрольная работа/6	Курсовая работа Экзамен/7
Самостоятельная работа:	22	10	12
Проработка материала по конспекту лекций	4	2	2
Оформление отчета по практическим занятиям	4	2	4
Подготовка к тестированию	2	2	2
Самостоятельная работа над курсовой работой	10	2	2
Подготовка к экзамену	2	2	2

5 Содержание междисциплинарного курса, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1 Содержание разделов междисциплинарного курса

№ п/п	Наименование раздела меж дисциплинарного курса	Содержание раздела (указываются темы и дидактические единицы)	Трудоемкость раздела, ак. час	
			в традиционной форме	в форме практической подготовки
1	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей.	<p>Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены. Секции и стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Требования к обслуживающему персоналу. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Телефонная служба.</p> <p>Изучение нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей.</p> <p>Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Системы и технологии службы приема и размещения.</p> <p>Процесс поселения в гостиницу. Категории гостей. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей. Дополнительные услуги.</p> <p>Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Особенности работы с постоянными и VIP гостями.</p> <p>Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Особенности обслуживания VIP-гостей.</p> <p>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, выезд.</p>	18	58
2	Технология взаимодействия сотрудников с гостями	Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок	26	58

	<p>при приеме, регистрации, размещении и выписки.</p>	<p>согласования и подписания. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги. Подготовка проектов договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключение их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.</p> <p>Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Оформление и подготовка счета гостей и проведение расчетов с ними. Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.</p> <p>Формирование и поддержание информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Правила работы с информационной базой данных гостиницы.</p> <p>Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостей. Изучение стандартов качества обслуживания при выписке гостей. Функции кассира службы приема и размещения. Оборудование кассового отделения гостиницы.</p> <p>Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов.</p> <p>Формы расчетов платежными документами в сфере гостиничного сервиса. Способы оплаты проживания.</p> <p>Бухгалтерские документы и требования к их составлению. Порядок возврата денежных сумм гостю. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.</p>		
3	<p>Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла</p>	<p>Служба ночного аудита: назначение, основные функции и правила выполнения.</p> <p>Ночной портье: функциональные обязанности. Портфолио гостя. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации.</p> <p>Коммуникационный процесс взаимодействия службы приема и</p>	14	47

	размещения с другими службами гостиницы: назначение, виды передаваемой информации. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы. Психологические основы делового общения. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Изучение норм и правил поведения персонала с гостями. Внешние и внутренние барьеры непонимания.		
Промежуточная аттестация	13		

5.2 Разделы междисциплинарного курса и виды занятий

Наименование раздела дисциплины	Лекции, ак. ч		Практические занятия, ак. ч		СРО, ак. ч
	в традиционной форме	в форме практической подготовки	в традиционной форме	в форме практической подготовки	
1. Организация и технология работы службы приема и размещения гостей.	10	30		28	8
2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.	18	30		28	8
3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	8	20		27	6
Промежуточная аттестация	13				

5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела междисциплинарного курса	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, Ак. час.
1	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей.	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.	2
		*Секции службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.	4
		*Требования к обслуживающему персоналу. Функции работников службы.	2
		Рабочее место службы приема и размещения. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.	2

		Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	2
		*Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей.	4
		Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	2
		*Процесс поселения в гостиницу. Категории гостей. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	4
		*Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.	6
		*Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей. Особенности обслуживания VIP-гостей.	4
		*Калькулирование и ценообразование на услуги гостиницы.	4
		Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения.	2
		*Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд.	4
2	Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.	Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.	4
		*Подготовка проектов договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключение их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями	4
		Контроль оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	2
		*Оформление и подготовка счета гостей и проведение расчетов с ними. Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.	4
		*Формирование и поддержание информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.	4
		Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостей.	4
		*Стандарты качества обслуживания при выписке гостей.	2
		Функции кассира службы приема и размещения. Оборудование кассового отделения гостиницы.	2

		*Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах	4
		Подготовка и проведение операций расчета. Способы оплаты в гостиницах.	4
		*Формы расчетов платежными документами в сфере гостиничного сервиса.	4
		Признаки платежности и общие средства защиты бумажных денежных средств. Порядок работы с пластиковыми картами.	2
		*Учет и порядок ведения кассовых операций. Бухгалтерские документы и требования к их составлению.	4
		*Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.	6
3	Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла.	Протокол и этикет в деловом общении. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.	2
		*Психологические основы делового общения. Речевые стандарты деловой корреспонденции.	2
		Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	2
		*Нормы и правила поведения персонала с гостями. Внешние и внутренние барьеры непонимания.	2
		*Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Правила выполнения ночного аудита.	4
		Ночной портье: функциональные обязанности. Портфолио гостя.	2
		*Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации.	4
		*Коммуникационный процесс взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Каналы коммуникации.	4
		Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	2
		*Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.	4

*в форме практической подготовки

5.2.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела междисциплинарного курса	Тематика практических занятий	Трудоемкость, Ак. час.
1	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей.	*Составление документов при регистрации и размещению гостей. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя.	2
		*Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя.	2
		*Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений.	2
		*Особенности поселения гостей от группы. Особенности поселения коллектива.	2
		*Комплексное задание по модулю FrontOffice.	2
		*Составление и обработка документов по подселению и переселению гостей.	2
		*Составление и обработка писем – заявок на размещение в гостинице, в т.ч. на иностранном языке.	4
		*Оформление ведомостей движения номерного фонда и «шахматки».	2
		*Оформление документов при регистрации индивидуальных туристов, туристской группы и иностранных граждан.	2
		*Решение ситуационных задач на выявление правильности оформления документов службы приема и размещения.	4
*Отработка навыков калькулирования стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.	2		
2	Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.	*Составление и оформление счетов, внесение изменений в счета, производство расчетов с клиентами.	4
		*Оплата услуг. Выписка гостя.	4
		*Разделение счета гостя на фолио, внесение корректировки в счет гостя.	2
		*Определение визуальной подлинности бумажных денежных знаков и видимых средства их защиты по образцам банкнот.	2
		*Решение задач по составлению отчета по кассе.	4
		*Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.	2

		*Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.	4
		*Ознакомление с типовыми договорами и их оформление.	4
3	Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла.	*Решение ситуационных задач на проверку тарифов, счетов, суточного отчета гостиницы, записей в журнале регистрации	2
		*Оформление заказов на завтрак.	4
		*Составление и обработка необходимой документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям).	4
		*Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	2
		*Составление алгоритма работы с гостем по телефону.	2
		*Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	4
		*Составление алгоритма проведения ночного аудита.	4
		*Профессиональная автоматизированная программа. проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.	5

*в форме практической подготовки

5.2.3 Лабораторный практикум

Не предусмотрен.

5.2.4 Самостоятельная работа обучающихся (СРО)

№ п/п	Наименование раздела междисциплинарного курса	Вид СРО	Трудоемкость, Ак. час.
1	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей.	Проработка материалов по конспекту лекций. Подготовка к тестированию Оформление отчета по практическим занятиям Самостоятельная работа над курсовой работой Подготовка к контрольной работе	8
2	Технология взаимодействия	Проработка материалов по конспекту лекций.	8

	сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.	Подготовка к тестированию Оформление отчета по практическим занятиям Самостоятельная работа над курсовой работой Подготовка к экзамену	
3	Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла.	Проработка материалов по конспекту лекций. Подготовка к тестированию Оформление отчета по практическим занятиям Самостоятельная работа над курсовой работой Подготовка к экзамену	6

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение междисциплинарного курса

6.1. Основная литература

1. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования - Москва: Издательство Юрайт, 2022.
<https://urait.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-495428#page/1>
2. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие – Москва: Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018.
https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=500309
3. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе: учебное пособие/ И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова – Ростов-на-Дону: Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017.
https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=567420
4. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО - М.: Юрайт, 2017.
5. Ёхина, М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник - М.: Академия, 2018.

6.2. Дополнительная литература

1. Управление персоналом / Г.И. Михайлина, Л.В. Матраева, Д.Л. Михайлин, А.В. Беляк – Москва: Дашков и К°, 2020.
<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573120>
2. Предпринимательство в индустрии гостеприимства/ Ю.В. Орел, С.С. Вайцеховская, Н.Н. Тельнова и др.– Ставрополь: Секвойя, 2017.
http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=485071

Периодические издания

Доступ к portalу по гостиничному делу WELCOMZONE.RU

6.3 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	http://www.edu.ru/index.php
Научная электронная библиотека	http://www.elibrary.ru/defaulttx.asp?
Федеральная университетская компьютерная сеть России	http://www.runnet.ru/
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://www.window.edu.ru/
Электронная библиотека ВГУИТ	http://biblos.vsu.ru/megapro/web
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	http://minobrnauki.gov.ru
Портал открытого on-line образования	http://npod.ru
Информационно-коммуникационные технологии в образовании. Система федеральных образовательных порталов	http://www.ict.edu.ru/
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	http://education.vsu.ru

6.4 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При изучении дисциплины используется программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения ЗКЛ», автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры», «Интернет-экзамен».

При освоении дисциплины используется лицензионное и открытое программное обеспечение – *н-р, ОС Windows, ОС ALTLinux.*

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Обеспеченность процесса обучения техническими средствами полностью соответствует требованиям ФГОС по направлению подготовки. Материально-техническая база приведена в лицензионных формах и расположена во внутренней сети по адре-су <http://education.vsu.ru>.

При чтении лекций, проведении практических занятий и контроле знаний обучающихся по дисциплине используется:

Каб. организации деятельности сотрудников службы приема, размещения (ауд.543)	Мультимедиа проектор Ноутбук IntelCore 13 3120 M Доска для презентация Экран SCREENMediaEconomy – P Доска 3-х элементная Стойка ресепшн, композиция из цветов, шкаф для папок, сейф, ключи, телефон, брошюры отеля, бланки, калькулятор, лотки и папки для бумаги, корзина для мусора.	Microsoft Windows 7 ; Adobe Reader XI; Microsoft Office 2007 Standart
---	---	---

Аудитория для самостоятельной работы студентов:

Компьютерный класс для самостоятельной работы, в т.ч. для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.19)	ALT Linux Образование 9 + LibreOffice; Маркерная доска; Информационные стенды, справочные материалы; Комплект учебной мебели.
---	---

Дополнительно, самостоятельная работа обучающихся, может осуществляться при использовании:

Ресурсный центр	Компьютеры со свободным доступом в сеть Интернет и Электронными библиотечными и информационно справочными системами.	Альт Образование 8.2 + LibreOffice 6.2+Maxima Лицензия № AAA.0217.00 с 21.12.2017 г. по «Бессрочно»
-----------------	--	--

8. Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

8.1 **Оценочные материалы (ОМ)** для междисциплинарного курса включают в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

8.2 Для каждого результата обучения по дисциплине определяются показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания.

ОМ представляются отдельным комплектом **и входят в состав рабочей программы дисциплины.**

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ»**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Василенко В. Н.

(Ф.И.О.)

" 26 " 05 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА**

**МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной
коммуникации для службы приема и размещения**

Специальность
43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника
Специалист по гостеприимству

1. Цели и задачи междисциплинарного курса:

Целями освоения междисциплинарного курса МДК 01.02 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения» является формирование компетенций обучающегося в области профессиональной деятельности: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуг гостеприимства, общественное питание и прочее) (приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2014 г. № 667н "О реестре профессиональных стандартов (перечне видов профессиональной деятельности)", зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 19 ноября 2014 г., регистрационный № 34779).

Междисциплинарный курс направлен на решение задач следующего вида профессиональной деятельности:

-организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.

Программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 г. N 1552 с изменениями и дополнениями от 17 декабря 2020 г.).

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения междисциплинарного курса в соответствии с предусмотренными компетенциями обучающийся должен:

знать:

-лексический (1 200 – 1 400 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности;

-правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;

-основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);

-лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;

-особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности.

-правила чтения текстов профессиональной направленности;

-принципы и виды поиска информации в различных поисковых системах;

уметь:

-общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы;

-переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности;

-самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас;

-понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);

- понимать тексты на базовые профессиональные темы;
- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
- кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые);
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;
- переводить (со словарем) иностранную профессиональную документацию;
- составлять и оформлять документы необходимые для осуществления профессиональной трудовой деятельности.

№ п/п	Код компетенции	Формулировка компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции
1	ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p>Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте ;алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
2	ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость

			<p>результатов поиска; оформлять результаты поиска.</p> <p>Знания: номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p>
3	ОК 03	<p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>
4	ОК 04	<p>Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	<p>Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
5	ОК 05	<p>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p>Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.</p>
6	ОК 06	<p>Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе</p>	<p>Умения: описывать значимость своей профессии (специальности); применять стандарты антикоррупционного поведения</p>

		традиционных общечеловеческих ценностей	Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения
7	ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p>Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p> <p>Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения</p>
8	ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	<p>Умения: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)</p> <p>Знания: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения</p>
9	ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<p>Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение</p> <p>Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</p>
10	ОК 10	Пользоваться профессиональной	Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний

		документацией на государственном и иностранном языках	на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные тем
			Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы
11	ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Умения: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования
			Знания: основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты
12	ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей
			Умения: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; 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, в т. ч. на иностранном языке
			Знания: методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы

13	ПК 1.2	<p>Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>	<p>Практический опыт: организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</p> <p>Умения: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;</p> <p>Знания: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях;</p>
14	ПК 1.3	<p>Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.</p>	<p>Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p> <p>Умения: 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; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и</p>

		размещения; Знания: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей.
--	--	--

3. Место междисциплинарного курса в структуре образовательной программы:

МДК 1.2 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения» относится к обязательной части ПМ 01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения». Междисциплинарный курс изучается в 3 семестре и основывается на изучении учебного предмета «Иностранный язык» общеобразовательного цикла, предшествует изучению МДК 3.2 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации» цикла ОГСЭ.

4. Объем междисциплинарного курса и виды учебной работы

Общая трудоемкость междисциплинарного курса составляет 54 ак. ч.

Виды учебной работы	Всего академических часов	Семестр
		3
Общая трудоемкость дисциплины	54	54
Контактная работа в т.ч. аудиторные занятия:	42	42
Лекции	16	16
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	12	12
Практические занятия	26	26
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	26	26
Консультации текущие	-	-
Вид аттестации	Экзамен/6	Экзамен/6
Самостоятельная работа:	6	6
Подготовка к практическим занятиям	1	1
Подготовка к выполнению реферата	2	2
Подготовка к тестированию	1	1
Проработка материала по конспекту лекций	2	2

5. Содержание междисциплинарного курса, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.

5.1. Содержание разделов междисциплинарного курса

№ п/п	Наименование раздела междисциплинарного курса	Содержание раздела	Трудоемкость раздела, ак.час.	
			В традиционной форме	В форме практической подготовки
1	Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на иностранном языке.	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. Организация приёма, регистрации гостей. Размещение гостей (предоставление номеров). Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	2	22
2	Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям. Способы оплаты в гостиницах. Виды международных платежных систем. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	2	22

5.2 Разделы междисциплинарного курса и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела междисциплинарного курса	Лекции, ак.час.		ПЗ, ак.час.		СРО, ак.час
		В традиционной форме	В форме практической подготовки	В традиционной форме	В форме практической подготовки	
1	Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на иностранном языке.	2	6		13	3
2	Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на иностранном языке.	2	6		13	3

5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела междисциплинарного курса	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, ак.час
1	Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на иностранном языке.	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	2
		*Требования к обслуживающему персоналу. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	2
		*Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей.	2
		*Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	2
2	Организация взаимодействия сотрудников с	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	2

	гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.	*Способы оплаты в гостиницах. Виды международных платежных систем.	2
		*Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	2
		*Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	2

*в форме практической подготовки

5.2.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела междисциплинарного курса	Тематика практических занятий	Трудоемкость, ак. час
1	Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на иностранном языке.	*Организация приёма, регистрации гостей. Введение лексики, закрепление в упражнениях.	2
		*Размещение гостей (предоставление номеров).Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	2
		*Развитие навыков устной речи. Составление диалогов у стойки ресепшюниста.	2
		*Функции портье, кассира и консьержа. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2
		*Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	4
2	Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.	*Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Введение лексики, закрепление в упражнениях.	2
		*Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Составление тематических диалогов.	2
		*Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям. Введение лексики, закрепление в упражнениях.	2
		*Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты. Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.	2
		*Расчеты с гостями, организация	2

		отъезда и проводы гостей. Введение новой лексики по теме.	
		*Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах. Закрепление лексики по теме: «Расчеты с гостями», составление диалогов.	2
		*Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения. Выполнение лексико-грамматических упражнений, составление диалога.	2

*в форме практической подготовки

5.2.3 Лабораторный практикум – не предусмотрен.

5.2.4 Самостоятельная работа обучающихся (СРО)

№ п/п	Наименование раздела междисциплинарного курса	Вид СРО	Трудоемкость, ак.час
1	Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на иностранном языке.	Чтение и перевод текстов. Подготовка диалогов. Подготовка к тестированию Подготовка к экзамену.	3
2	Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.	Чтение и перевод текстов. Подготовка диалогов. Подготовка к тестированию Подготовка к экзамену.	3

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение междисциплинарного курса

6.1. Основная литература

Английский язык

1.Куряева, Р. И. Английский язык. Лексико-грамматическое пособие в 2 ч. Часть 1: учебное пособие для среднего профессионального образования - Москва: Издательство Юрайт, 2020.

<https://urait.ru/viewer/angliyskiy-yazyk-leksiko-grammaticheskoe-posobie-v-2-ch-chast-1-452245#page/1>

2.Куряева, Р. И. Английский язык. Лексико-грамматическое пособие в 2 ч. Часть 2: учебное пособие для среднего профессионального образования – Москва: Издательство Юрайт, 2020 <https://urait.ru/viewer/angliyskiy-yazyk-leksiko-grammaticheskoe-posobie-v-2-ch-chast-2-452246#page/1>

3.Кузьменкова, Ю. Б. Английский язык + аудиозаписи в ЭБС : учебник и практикум для среднего профессионального образования— Москва : Издательство Юрайт, 2020.

<https://urait.ru/viewer/angliyskiy-yazyk-audiozapisi-v-eps-450719#page/1>

4.Краснова, Т. И. Английский язык для специалистов в области интернет-технологий. English for Internet Technologies : учебное пособие для среднего профессионального образования — Москва : Издательство Юрайт, 2021.

<https://urait.ru/viewer/angliyskiy-yazyk-dlya-specialistov-v-oblasti-internet-tehnologiy-english-for-internet-technologies-473961#page/1>

Немецкий язык

1. Миляева, Н. Н. Немецкий язык. Deutsch (a1—a2) : учебник и практикум для среднего профессионального образования — Москва : Издательство Юрайт, 2020

<https://urait.ru/viewer/nemeckiy-yazyk-deutsch-a1-a2-451268#page/1>

2. Deutsch im Leben und Beruf=Немецкий язык в жизни и профессии : учебник/ О.А. Кострова, О.В. Хабер, С.И. Малышева и др. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020 https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=597500

3. Камянова, Т.Г. Deutsche Grammatik=Грамматика немецкого языка: теория и практика : в 2 частях Ч. 1. – Москва ; Берлин : Директмедиа Паблишинг, 2020

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=573176

6.2. Дополнительная литература

Английский язык

1. Шляхова, В.А. Английский язык для экономистов : учебник - М. : Дашков и К°, 2020.

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573197>

2. Чилиевич, Н.М. Английский язык в профессии. Торговое дело=English for Trade Industry – Минск : РИПО, 2018.

http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=487905

3. Скопинцева, В.И., Сидельникова, И.В. Фонетика и грамматика английского языка: учебное пособие – Воронеж, 2018.

<http://biblos.vsu.ru/ProtectedView/Book/ViewBook/4743>

Немецкий язык

1. Тинякова, Е.А. Учебник немецкого языка оригинальной методики=Lehrbuch der Deutschen Sprache für alle die Deutsche Kultur und Sprache kennenlernen wollen – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019

http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=496409

Периодические издания:

- Food Technology
- Иностранные языки в высшей школе
- Журнал для изучающих английский язык "Speak out"
- Die Fleischerei
- Vitamin De

6.3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

Методические указания к выполнению самостоятельной работы для студентов, обучающихся по всем специальностям / Е.В.Дзюбенко; ВГУИТ, - Воронеж: ВГУИТ, 2016. — 23 с.

<http://biblos.vsu.ru/MegaPro/Web/SearchResult/MarcFormat/>

6.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения междисциплинарного курса

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	https://www.edu.ru/

Научная электронная библиотека	https://elibrary.ru/defaultx.asp?
Национальная исследовательская компьютерная сеть России	https://niks.su/
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://window.edu.ru/
Электронная библиотека ВГУИТ	http://biblos.vsu.ru/megapro/web
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	https://minobrnauki.gov.ru/
Портал открытого on-line образования	https://npoed.ru/
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	https://education.vsu.ru/

6.5. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по междисциплинарному курсу, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При изучении междисциплинарного курса используется программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения ЗКЛ», автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры», «Интернет-экзамен».

При освоении междисциплинарного курса используется лицензионное и открытое программное обеспечение – н-р, ОС Windows, ОС ALT Linux.

7. Материально-техническое обеспечение междисциплинарного курса:

Обеспеченность процесса обучения техническими средствами полностью соответствует требованиям ФГОС по направлению подготовки. Материально-техническая база приведена в лицензионных формах и расположена во внутренней сети по адресу <http://education.vsu.ru>.

При чтении лекций, проведении практических занятий и контроле знаний обучающихся по междисциплинарному курсу используется:

Кабинет иностранного языка (ауд. 4а)	Мультимедиа проектор SANYOPLC –XU 50 – 1 шт.; Экран переносной – 1 шт.; Ноутбук ASUS K 73 E I5-2410 M CPU\4096\500\DVD-RW \Intel(R) HD Graphics 3000– 1 шт.; Магнитофон Panasonic; Лингафонное оснащение; Маркерная доска; Информационные стенды, справочные материалы; Комплект учебной мебели.	Microsoft Windows; Microsoft Office 2007 Standart
--------------------------------------	---	--

Аудитория для самостоятельной работы студентов:

Компьютерный класс для самостоятельной работы, в т.ч. для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.19)	ALT Linux Образование 9 + LibreOffice; Маркерная доска; Информационные стенды, справочные материалы; Комплект учебной мебели.
---	--

Дополнительно, самостоятельная работа обучающихся, может осуществляться при использовании:

Ресурсный центр	Компьютеры со свободным доступом в сеть Интернет и Электронными библиотечными и информационно справочными системами.	Альт Образование 8.2 + LibreOffice 6.2+Maxima Лицензия № ААА.0217.00 с 21.12.2017 г. по «Бессрочно»
-----------------	--	--

8. Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по междисциплинарному курсу

Оценочные материалы (ОМ) для междисциплинарного курса включают в себя:

- перечень компетенций с указанием индикаторов достижения компетенций, этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

ОМ представляются отдельным комплектом и **входят в состав рабочей программы междисциплинарного курса**

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ»**

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе

_____ Василенко В.Н.

« 26 » 05 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП 01.01**

по профессиональному модулю

**ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности
работников службы приема и размещения**

Специальность
43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника
Специалист по гостеприимству

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

1. Цель и задачи практики:

Учебная практика по специальности направлена на формирование у обучающихся профессиональных компетенций, умений, приобретение первоначального практического опыта, адаптацию обучающихся к конкретным условиям деятельности организаций различных организационно-правовых форм и реализуется в рамках профессиональных модулей программы среднего профессионального образования по основным видам деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности.

Целью прохождения учебной практики является подготовка обучающегося к выполнению и решению профессиональных задач в области: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.).

Рабочая программа учебной практики является частью образовательной программы среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения квалификации специалист по гостеприимству и основного вида деятельности (ВД):

-организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.

Задачи учебной практики:

-закрепление и углубление полученных теоретических знаний с точки зрения их применения на практике;

-приобретение умений и первоначального практического опыта по основным видам деятельности;

-умение самостоятельно решать конкретные профессиональные задачи.

2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении учебной практики:

Учебная практика по специальности направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ОП СПО по основным видам деятельности для последующего освоения ими профессиональных компетенций по избранной специальности.

Процесс прохождения практики направлен на освоение обучающимися следующих профессиональных компетенций в соответствии с ФГОС СПО по данной специальности:

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.

Процесс прохождения практики направлен на формирование умений и приобретение первоначального практического опыта:

ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности 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;

иметь практический опыт в:

- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения.

3. Организация практики:

Учебная практика проводится в учебных лабораториях, структурных подразделениях образовательной организации:

-Учебно-тренинговая лаборатория гостинично – туристских услуг (ауд. 543).

Учебная практика проводится преподавателями дисциплин профессионального цикла. Сроки проведения практики устанавливаются образовательной организацией в соответствии с ОП СПО, календарным графиком учебного процесса.

4. Структура и содержание практики:

Распределение учебного времени для выполнения заданий практики:

Наименование профессионального модуля	Виды работ	Кол. часов	Освоенные компетенции	Формы отчетности	Формы контроля
ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения		180	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3	Отчет о прохождении практики, дневник, аттестационный лист, характеристика	Выполнение задания соответствующего видам работ по ФОС, выполнение соответствующего раздела отчета, ведение дневника практики
УП. 1.1	1.Инструктаж о прохождении учебной практики, технике безопасности. Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения.	12	ПК 1.1		
	2.Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно предоставляемых услуг.	12	ПК 1.1		

	3. Составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги..	18	ПК 1.2		
	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.	18	ПК 1.2		
	5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей	12	ПК 1.2		
	6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).	18	ПК 1.1		
	7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан.	12	ПК 1.2		
	8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	12	ПК 1.2		
	9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	12	ПК 1.2		
	10. Оформление и подготовка счетов гостей.	18	ПК 1.2		
	11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями..	18	ПК 1.1		
	12. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	18	ПК 1.2		

5. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики:

5.1. Основная литература:

1.Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования — Москва: Издательство Юрайт, 2022.

<https://urait.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-495428#page/1>

2.Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие – Москва: Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=500309

3.Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова – Ростов-на-Дону: Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=567420

4.Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО [Текст] / Т.Л.Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 356 с.

5. Ёхина, М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник - М.: Академия, 2018.

5.2. Дополнительная литература:

1.Управление персоналом / Г.И. Михайлина, Л.В. Матраева, Д.Л. Михайлин, А.В. Беляк – Москва: Дашков и К°, 2020

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573120>

2.Предпринимательство в индустрии гостеприимства / Ю.В. Орел, С.С. Вайцеховская, Н.Н. Тельнова и др.– Ставрополь: Секвойя, 2017

http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=485071

5.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	https://www.edu.ru/
Научная электронная библиотека	https://elibrary.ru/defaultx.asp?
Национальная исследовательская компьютерная сеть России	https://niks.su/
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://window.edu.ru/
Электронная библиотека ВГУИТ	http://biblos.vsu.ru/megapro/web
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	https://minobrnauki.gov.ru/
Портал открытого on-line образования	https://npoed.ru/
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	https://education.vsu.ru/

5.4 Перечень информационных технологий, используемых при прохождении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При прохождении практики используется программное обеспечение и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения ЗКЛ» <https://education.vsu.ru/>, автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры» <https://training.i-exam.ru/>, «Интернет-экзамен».

При прохождении практики используется лицензионное и открытое программное обеспечение – ОС Windows; MSOffice, AdobeReader, Avidemux, HDVDeck, Inkscape, VirtualDub, PascalABC, MicrosoftOffice, Lazarus, FreePascal, Спецсу, PDF-Creator, Спутник, Paint.net, 7-Zip, Kaspersky, Компас, FarManager, AndroidStudio, IntelliJIDEA, NetBeans, MicrosoftSQLServerExpressEditional, EclipseIDEforJavaEEDevelopers, .NETFrameworkJDK 8, MicrosoftSQLServerJavaConnector, SQLServerManagementStudio.

6. Материально-техническое обеспечение практики:

Для проведения практики используется:

Учебно-тренинговая лаборатория гостинично – туристских услуг (ауд. 543)

Мультимедиа проектор

Ноутбук IntelCore 13 3120 M

Доска для презентация

Экран SCREENMediaEconomy – P

Доска 3-х элементная

Стойка ресепшн, композиция из цветов, шкаф для папок, сейф, ключи, телефон, брошюры отеля, бланки, калькулятор, лотки и папки для бумаги, корзина для мусора.

Аудитория для самостоятельной работы студентов:

Компьютерный класс для самостоятельной работы, в т.ч. для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.19)	ALT Linux Образование 9 + LibreOffice; Маркерная доска; Информационные стенды, справочные материалы; Комплект учебной мебели
---	--

Дополнительно, самостоятельная работа обучающихся может осуществляться при использовании:

Ресурсный центр	Компьютеры со свободным доступом в сеть Интернет и Электронными библиотечными и информационно справочными системами.	Альт Образование 8.2 + LibreOffice 6.2+Maxima Лицензия № AAA.0217.00 с 21.12.2017 г. по «Бессрочно»
-----------------	--	---

7. Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по учебной практике

Оценочные материалы (ОМ) для практики включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- материалы, необходимые для оценки знаний, умений, первоначального практического опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений первоначального практического опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Для каждого результата обучения по практике определяются показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания.

Оценочные средства представляются в виде оценочных материалов для промежуточной аттестации обучающихся отдельным комплектом и входят в состав программы практики.

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ 2.4.17-2017 ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ»**

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе

_____ Василенко В.Н.

« 26 » 05 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ УП 01.01
(по профилю специальности)**

по профессиональному модулю

**ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности
работников службы приема и размещения**

Специальность
43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника
Специалист по гостеприимству

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

1. Цель и задачи практики:

Производственная практика (по профилю специальности) направлена на формирование у обучающихся профессиональных компетенций, приобретение практического опыта, адаптацию обучающихся к конкретным условиям деятельности организаций различных организационно-правовых форм и реализуется в рамках профессиональных модулей программы среднего профессионального образования по основным видам деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности.

Целью прохождения учебной практики является подготовка обучающегося к выполнению и решению профессиональных задач в области: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.).

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) является частью образовательной программы среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения квалификации специалист по гостеприимству и основного вида деятельности (ВД):

-организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.

Задачами производственной практики являются закрепление и совершенствование приобретенного в процессе обучения опыта практической деятельности обучающихся.

1. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении производственной практики (по профилю специальности):

Производственная практика (по профилю специальности) направлена на формирование у обучающегося профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей образовательной программы по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности.

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.

Процесс прохождения практики направлен на формирование умений и приобретение первоначального практического опыта:

ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения:

умения:

- 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.

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.

В результате прохождения практики в рамках каждого профессионального модуля обучающихся должен приобрести практический опыт работы.

2. Организация практики:

Производственная практика (по профилю специальности) проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между образовательной организацией и организациями (ООО «Дегас», ООО «Багира», гостиница «АМАКС Парк-отель», Гостиничный комплекс «Восток», ООО «ОСБСС» ООО «Региональная гостиничная сеть» отель «HolidayInnExpress», ООО «Согдиана»).

Производственная практика (по профилю специальности) проводится как непрерывно, так и путем чередования с теоретическими занятиями по дням (неделям) при условии обеспечения связи между теоретическим обучением и содержанием практики.

4. Структура и содержание практики:

Распределение учебного времени для выполнения заданий практики:

Наименование профессионального модуля	Виды работ	Кол. часов	Освоенные компетенции	Формы отчетности	Формы контроля
ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения		108	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3	Отчет о прохождении практики, дневник, аттестационный лист, характеристика	Выполнение задания соответствующего видам работ по ФОС, выполнение соответствующего раздела отчета, ведение дневника практики
ПП. 01.1	1.Инструктаж о прохождении производственной практики,	12	ПК 1.2		

	технике безопасности. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.				
	2.Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.	12	ПК 1.2		
	3.Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	12	ПК 1.2		
	4.Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	12	ПК 1.2		
	5.Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	12	ПК 1.2		
	6.Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям	12	ПК 1.2		
	7. Выполнение обязанностей ночного портье.	12	ПК 1.3		
	8.Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.	12	ПК 1.3		
	9. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	12	ПК 1.3		

5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по практике:

5.1 Оценочные материалы (ОМ) для практики включают в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- материалы, необходимые для оценки знаний, умений, первоначального практического опыта, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, первоначального практического опыта, характеризующих этапы формирования компетенций.

5.2. Для каждого результата обучения по практике определяются показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания.

ОМ представляются отдельным комплектом и входят в состав программы практики. Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

6. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики

6.1. Основная литература

1. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования — Москва: Издательство Юрайт, 2022.

<https://urait.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-495428#page/1>

2. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии: учебно-методическое пособие — Москва: Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=500309

3. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова — Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=567420

4. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО [Текст] / Т.Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 356 с.

5. Ёхина, М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения : учебник - М. : Академия, 2018

6.2. Дополнительная литература:

1. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования — Москва: Издательство Юрайт, 2022.

<https://urait.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-495428#page/1>

2. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие — Москва: Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018.

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=500309

6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	https://www.edu.ru/
Научная электронная библиотека	https://elibrary.ru/defaultx.asp?
Национальная исследовательская компьютерная сеть России	https://niks.su/
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://window.edu.ru/
Электронная библиотека ВГУИТ	http://biblos.vsu.ru/megapro/web
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	https://minobrnauki.gov.ru/
Портал открытого on-line образования	https://npoed.ru/
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	https://education.vsu.ru/

6.4 Перечень информационных технологий, используемых при прохождении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При прохождении практики используется программное обеспечение и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения ЗКЛ» <https://education.vsu.ru/>, автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры» <https://training.i-exam.ru/>, «Интернет-экзамен».

При прохождении практики используется лицензионное и открытое программное обеспечение – ОС Windows; MSOffice, AdobeReader, Avidemux, HDVDeck, Inkscape, VirtualDub, PascalABC, MicrosoftOffice, Lazarus, FreePascal, Спецсу, PDF-Creator, Спутник, Paint.net, 7-Zip, Kaspersky, Компас, FarManager, AndroidStudio, IntelliJIDEA, NetBeans, MicrosoftSQLServerExpressEditional, EclipseIDEforJavaEEDevelopers, .NETFrameworkJDK 8, MicrosoftSQLServerJavaConnector, SQLServerManagementStudio.

7. Материально-техническое обеспечение производственной практики

Производственная практика проводится на базе предприятий, на основе договоров, заключенных между образовательной организацией и предприятиями, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Для проведения практики используется материально-техническая база предприятий ООО «Дегас», ООО «Багира», гостиница «АМАКС Парк-отель», Гостиничный комплекс «Восток», ООО «ОСБСС» ООО «Региональная гостиничная сеть» отель «HolidayInnExpress», ООО «Согдиана» и др.. Данные предприятия относятся к предприятиям сферы сервиса и располагают действующим рабочим парком оборудования, соответствующего санитарным, противопожарным нормам и требованиям техники безопасности и специалистами, необходимыми для формирования компетенций, заявленных в настоящей программе.

Аудитория для самостоятельной работы студентов:

Компьютерный класс для самостоятельной работы, в т.ч. для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.19)	ALT Linux Образование 9 + LibreOffice; Маркерная доска; Информационные стенды, справочные материалы; Комплект учебной мебели.
---	---

Дополнительно, самостоятельная работа обучающихся может осуществляться при использовании:

Ресурсный центр	Компьютеры со свободным доступом в сеть Интернет и Электронными библиотечными и информационно справочными системами.	Альт Образование 8.2 + LibreOffice 6.2+Maxima Лицензия № ААА.0217.00 с 21.12.2017 г. по «Бессрочно»
-----------------	--	--

8. Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по производственной практике

Оценочные материалы (ОМ) для практики включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- материалы, необходимые для оценки знаний, умений, первоначального практического опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений первоначального практического опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Для каждого результата обучения по практике определяются показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания.

Оценочные средства представляются в виде оценочных материалов для промежуточной аттестации обучающихся отдельным комплектом и входят в состав программы практики.

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ 2.4.17-2017 ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

**АННОТАЦИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы
приема и размещения**

Процесс изучения профессионального модуля направлен на формирование следующих компетенций:

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции
1	ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p> <p>Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</p>
2	ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска.</p> <p>Знания: номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.</p>
3	ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.</p>

			Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования.
4	ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<p>Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
5	ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.</p> <p>Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.</p>
6	ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	<p>Умения: описывать значимость своей профессии (специальности); применять стандарты антикоррупционного поведения.</p> <p>Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.</p>
7	ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p>Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности).</p> <p>Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения.</p>
8	ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	<p>Умения: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности).</p> <p>Знания: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения.</p>
9	ОК 09	Использовать информационные технологии в	Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное

		профессиональной деятельности	обеспечение
			Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
10	ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p>Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.</p> <p>Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>
11	ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	<p>Умения: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования</p> <p>Знания: основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты</p>
12	ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	<p>Практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей</p> <p>Умения: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; 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, в т. ч. на иностранном языке</p>

			Знания: методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы
13	ПК 1.2	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Практический опыт: организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке
			Умения: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;
			Знания: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях;
14	ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
			Умения: 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; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;
			Знания: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей.

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

знать нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

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

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.

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.

Содержание разделов профессионального модуля: междисциплинарный курс МДК.01.01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены. Секции и стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Требования к обслуживающему персоналу. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Телефонная служба. Изучение нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Системы и технологии службы приема и размещения. Процесс поселения в гостиницу. Категории гостей. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей. Дополнительные услуги. Порядок встречи, приема и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Особенности обслуживания VIP-гостей. 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, выезд.

Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги. Подготовка проектов договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключение их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Оформление и подготовка счета гостей и проведение расчетов с ними. Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям. Формирование и поддержание информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Правила работы с информационной базой

данных гостиницы. Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостей. Изучение стандартов качества обслуживания при выписке гостей. Функции кассира службы приема и размещения. Оборудование кассового отделения гостиницы. 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. Формы расчетов платежными документами в сфере гостиничного сервиса. Способы оплаты проживания. Бухгалтерские документы и требования к их составлению. Порядок возврата денежных сумм гостю. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.

Служба ночного аудита: назначение, основные функции и правила выполнения. Ночной портье: функциональные обязанности. Портфолио гостя. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации. Коммуникационный процесс взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы: назначение, виды передаваемой информации. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы. Психологические основы делового общения. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Изучение норм и правил поведения персонала с гостями. Внешние и внутренние барьеры непонимания.

междисциплинарный курс МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения

Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. Организация приема, регистрации гостей. Размещение гостей (предоставление номеров). Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. Категории гостей. Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям. Способы оплаты в гостиницах. Виды международных платежных систем. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.

Учебная практика УП 01.01

- 1.Инструктаж о прохождении учебной практики, технике безопасности. Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения.
- 2.Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно предоставляемых услуг.
- 3.Составление и обработка необходимой документации 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, выезжающих).

Производственная практика ПП 01.01

1. Инструктаж о прохождении производственной практики, технике безопасности. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.
2. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.
3. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
4. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
5. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
6. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям
7. Выполнение обязанностей ночного портье.
8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.
9. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

**Лист актуализации действующей РП
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

(ДИСЦИПЛИНЫ, МОДУЛЯ)

(наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки

(код и наименование направления подготовки, специальности)

Направленность (профиль) подготовки

(наименование направленности (профиля) подготовки)

Действителен на 20__/20__ учебный год без изменений

РП пересмотрена и одобрена методической комиссией
протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

Председатель методической
комиссии по направлению
подготовки/ специальности _

(подпись)

(фамилия, инициалы)

Действителен на 20__/20__ учебный год без изменений

РП пересмотрена и одобрена методической комиссией
протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

Председатель методической
комиссии по направлению
подготовки/ специальности

(подпись)

(фамилия, инициалы)

Действителен на 20__/20__ учебный год без изменений

РП пересмотрена и одобрена методической комиссией
протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

Председатель методической
комиссии по направлению
подготовки/ специальности _

(подпись)

(фамилия, инициалы)

Действителен на 20__/20__ учебный год без изменений

РП пересмотрена и одобрена методической комиссией
протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

Председатель методической
комиссии по направлению
подготовки/ специальности

(подпись)

(фамилия, инициалы)

ЛИСТ УЧЕТА ИЗМЕНЕНИЙ

Номер изменения	Дата	Страницы с изменениями	Перечень измененных пунктов