

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

Среднее профессиональное образование

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА
МДК 01.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

Специальность
43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника:
Специалист по гостеприимству

Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: Рабочая программа междисциплинарного курса– Казань: Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2021. – 25 с.

Программа междисциплинарного курса МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения по специальности 43.02.14 Гостиничное дело составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 № 1552.

Рабочая программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением Научно-методического совета «7» апреля 2021 г., протокол № 3.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ МДК	4
1.1. Область применения программы МДК.....	4
1.2. Место МДК в структуре образовательной программы.....	4
1.3 Цель и задачи МДК.....	4
1.4 Количество часов на освоение МДК:.....	4
1.5 Результаты освоения МДК.....	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК	6
2.1. Объем МДК и виды учебной работы.....	6
2.2. Тематический план и содержание МДК	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ МДК.....	16
3.1 Требования к материально-техническому обеспечению	16
3.2. Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения МДК	16
3.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения МДК	18
3.4. Особенности реализации МДК для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	18
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК	19

1. ПАСПОРТ МДК

1.1. Область применения программы МДК

Рабочая программа междисциплинарного курса является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом от 9 декабря 2016 г., № 1552., и учебными планами, утвержденными ученым советом Российского университета кооперации по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» и соответствующих профессиональных компетенции:

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

1.2. Место МДК в структуре образовательной программы

МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения относится к профессиональному модулю ПМ.01.

1.3 Цель и задачи МДК

Цель МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения - овладеть видом деятельности (ВД) Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

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

иметь практический опыт в:

разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;

планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

уметь:

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.

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.

1.4 Количество часов на освоение МДК:

Объем образовательной программы дисциплины (суммарно) 190 часов, в том числе:

Обязательная часть	168 часов
Вариативная часть	22 часа

Объем образовательной программы дисциплины (суммарно) 190 часа, в том числе:

Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем 161 часов; самостоятельная работа обучающегося 20 часов.

1.5 Результаты освоения МДК

Результатом освоения МДК является овладение обучающимися – Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.

Изучение МДК направлено на формирование у обучающихся следующих общих и профессиональных компетенций:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 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 языке.

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

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК

2.1. Объем МДК и виды учебной работы

Вид учебной деятельности	Объем часов
Учебная нагрузка обучающихся (суммарно)	190
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	161
в том числе:	
<i>Лекции</i>	60
<i>практические занятия</i>	80
в том числе в форме практической подготовки	80
<i>консультации</i>	1
<i>Курсовая работа</i>	20
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	20
Промежуточная аттестация проводится в форме Экзамена	9

2.2. Тематический план и содержание МДК

Наименование разделов междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов, в том числе в форме практической подготовки	Формируемые компетенции
1	2	3	4
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения			
Тема 1.1. Рынок гостиниц и развитие гостиничной индустрии.	Содержание учебного материала: Основные формы ведения гостиничного бизнеса. 2 Характеристика организационно-правовых форм юридических лиц в ИГ. 3 Проблемы и перспективы развития гостиничного бизнеса в РФ.	2	ОК01., ОК02.; ОК03., ОК04., ОК06.; ОК 07., ОК 08., ОК 09., ОК 10., ОК 11 ПК1.2., ПК 1.3.
	Характеристика объективных и субъективных факторов, влияющих на организацию гостиничного хозяйства. 5 Виды и типы контроля в предпринимательской деятельности в гостиничной сфере.		
Тема 1.2. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	Содержание учебного материала: Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания.	2	ОК01., ОК02.; ОК03., ОК04., ОК06.; ОК 07., ОК 08., ОК 09., ОК 10., ОК 11 ПК 1.1.; ПК1.2., ПК 1.3.
	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.		
	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.		
	Практические занятия		
	Практическое занятие № 1 Экскурсия в гостиницу. Ознакомление с работой службы приема, размещения и выписки гостей отеля	4/4	
	Практическое занятие № 2 Организация и оформление рабочего места службы приема и размещения	4/4	
Тема 1.3 Совершенствование	Содержание учебного материала:		
	Предмет, объект гостиничной индустрии и их значение в профессиональной подготовке.	2	ОК01., ОК02.;

организации, управления в сфере услуг в условиях рынка. Ресурсный потенциал отраслей сферы услуг.	Этика поведения работников служб номерного фонда. Понятие и виды корпоративной культуры Основные направления деятельности по формированию корпоративной культуры в гостиницах. Элементы корпоративной культуры в гостиницах. Контроль за деятельностью персонала по средствам интерактивной связи.		ОК03., ОК04., ОК06.; ОК 07., ОК 08., ОК 09., ОК 10., ОК 11
	Роль и функции служб персонала в деятельности гостиницы. Основные направления деятельности кадровой работы. Оценка эффективности деятельности служб отеля.	2	ПК 1.1.; ПК1.2., ПК 1.3.
	Практические занятия:		
	Практическое занятие №3 Технология встречи и регистрации гостей с предварительным бронированием в соответствии со стандартами конкретных гостиниц	4/4	
Тема 1.4 Качество услуг в гостиничном предприятии	Содержание учебного материала:		
	Качество как социально-экономическая категория и объект управления. Значение повышения качества. Качество как объект управления. Методы оценки качества в гостинице. Типология механизма зависимого влияния. Восприятие и оценка гостем качества обслуживания..	1	ОК01., ОК02.; ОК03., ОК04., ОК06.; ОК 07., ОК 08., ОК 09., ОК 10., ОК 11
	Внедрение системы качества в работу гостиничного предприятия. Содержание и состав системы качества.	1	ОК 11
	Нормативно-правовая база обеспечения качества гостиничных услуг в Российской Федерации. Закон РФ «О защите прав потребителей». Государственная система классификации гостиниц и других средств размещения	1	ПК 1.1.; ПК1.2., ПК 1.3.
	Практика обслуживания и приема почетных гостей. Качество как удовлетворение требований и потребностей потребителей и служащих.	1	
	Практические занятия:		
	Практическое занятие №5 Составление личного плана профессионального и служебного развития. Деловая игра:	4/4	
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.			
Тема 2.1 Служба приема и размещения, её функции и состав персонала.	Содержание учебного материала:		
	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	1	ОК01., ОК02.; ОК03., ОК04., ОК06.; ОК 07., ОК 08., ОК 09., ОК 10., ОК 11
	Кодекс деловой этики Инструкция по ведению деловых переговоров Нормы деловой переписки	1	

	Этикет телефонных переговоров. Организация рабочего места службы приёма и размещения.		ПК 1.1.; ПК1.2., ПК 1.3.
Тема 2.2 Технология взаимодействия сотрудников службы с гостями.	Содержание учебного материала:	2	ОК01., ОК02.; ОК03., ОК04., ОК06.; ОК 11 ПК 1.1.; ПК1.2., ПК 1.3.
	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.		
	Порядок регистрации документов и учета граждан Российской Федерации Организация приёма гостей Порядок регистрации документов. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.	2	
	Практические занятия:		
	Практическое занятие №6 Оформление расчетных документов. Составление счета за проживание	4/4	
	Практическое занятие №7 Подготовка и заключение договора о предоставлении гостиничных услуг	4/4	
Тема 2.3 Особенности регистрации различных категорий клиентов	Содержание учебного материала:		
	Особенности обслуживания VIP гостей. Организация приема и размещения туристских групп. Особенности регистрации иностранных граждан. Особенности регистрации лиц без гражданства.	2	ОК01., ОК02.; ОК03., ОК04., ОК06.; ОК 07., ОК 08., ОК 09., ОК 10., ОК 11
	Правила осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ Книга учета иностранных граждан в гостиницах РФ Порядок регистрации документов и учета граждан Российской Федерации Выявление вопросов платежеспособности за наличные деньги, по кредитным картам, по безналичному расчету, ваучерами	2	ПК 1.1.; ПК1.2., ПК 1.3.
	Особенности поселения коллектива. Переселение гостя из номера Переселение гостя из номера	2	
	Практические занятия:		
	Практическое занятие №8 Порядок бронирования	4/4	ПК1.2., ПК 1.3.
	Практическое занятие №9 Обслуживание гостей в ресторане	4/4	
	Тема 2.4	Содержание учебного материала	

Предоставление гостю информации о гостиничных услугах	Информирование гостя об основных и дополнительных услугах, предоставляемых гостиницей. Информационная папка для гостя. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостинице	2	ПК 1.1.; ПК1.2., ПК 1.3.
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Информация об услугах гостиничного предприятия Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	2	ОК01., ОК02.; ОК03., ОК04., ОК06.; ОК 07., ОК 08., ОК 09., ОК 10., ОК 11
	Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений Особенности поселения гостей от группы. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений. Особенности поселения гостей от группы	2	ПК 1.1.; ПК1.2., ПК 1.3.
	Практические занятия:		
	Практическое занятие №10 Ознакомление с правилами продаж.	4/4	ОК01., ОК02.; ОК03., ОК04., ОК06.; ОК 07., ОК08., ОК 09., ОК 10., ОК 11
	Практическое занятие №11 Составление буклета гостиницы.	4/4	ПК 1.1.; ПК1.2., ПК 1.3.
	Практическое занятие №12 Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	4/4	
	Практическое занятие №13 Подселение к гостю в номер	4/4	
	Практическое занятие №14 Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	4/4	
	Тема 2.5 Заключение договоров на оказание гостиничных услуг	Содержание учебного материала	
Виды соглашений (договоров), правила их составления Порядок согласования и подписания договоров		2	ПК 1.1.; ПК1.2., ПК 1.3.
Участие в заключении договоров на оказание гостиничных услуг			
Практические занятия			
Практическое занятие №15 Составление проектов договоров с турагентством		4/4	ОК01., ОК02.; .ПК 1.3.
Практическое занятие №16 Составление проектов договоров с туроператором		4/4	
Практическое занятие №17 Составление проектов договоров с иными сторонними организациями		4/4	
Тема 2.6 Особенности формирования рынка	Содержание учебного материала		
	1. Понятие, сущность туруслуги, туристической индустрии. Понятие технологии продаж.	2	ОК01., ОК02.;

гостиничных услуг. Туристский продукт - основные характеристики, состав. Рынок потребителей. Рынок конкурентов.	2. Турпродукт - основные характеристики, состав. 3. Особенности формирования рынка туристских услуг. 4. Рынок потребителей и рынок конкурентов		ОК03., ОК04., ОК06.; ПК 1.1.;
	Практические занятия: Практическое занятие №18 Оформление счетов за проживание, дополнительные услуги. (Расчет сумм за проживание, если единый расчетный час изменен)	2/2	
Тема 2.7. Продажи как процесс удовлетворения потребностей потребителей	Содержание учебного материала:		
	1. Проектирование каналов распределения. Франчайзинг. 2. Продажа - сложный технологический процесс удовлетворения потребностей потребителей и удовлетворения потребностей продавца. 3. Существующие подходы ведения продаж. Продажи на выставках и через Интернет. 4. Основы технологии продаж оптовых операторов и участников рынка гостиничных услуг. Торговые отношения туроператоров и турагентов. Создание сетевых торговых структур.	2	ОК01., ОК02.; ОК03., ОК04., ОК06.; ОК 07., ОК 08., ОК 09., ОК 10., ОК 11 ПК 1.1.; ПК1.2., ПК 1.3.
	Практические занятия: Практическое занятие №19 Составление базы данных о наличии свободных и занятых мест в гостинице	2/2	
Тема 2.8. Технологическая документация сопровождения продаж	Содержание учебного материала: 1. Основные группы документов при сопровождении продаж. 2. Организация расчетов с клиентами.	2	ОК01., ОК02.; ОК03., ОК04., ОК06.; ОК 07., ОК 08., ОК 09., ОК 10., ПК 1.1.; ПК1.2., ПК 1.3.
Тема 2.9. Способы и особенности влияния на процесс принятия решений о покупке продукта гостиничной индустрии	Содержание учебного материала 1. Сущность продвижения продукта. 2. Современный опыт применения и использования. Выбор оптимальной стратегии продаж гостиничных и туристских услуг. Опыт в использовании различных способов ведения продаж	2	ОК01., ОК02.; ОК03., ОК04., ОК06.; ОК 07., ОК 08., ОК 09., ОК 10., ОК 11

			ПК 1.1.; ПК1.2., ПК 1.3.
Тема 2.10. Основы психотехнологии продаж услуг гостиничной индустрии	Содержание учебного материала		
	1. Типы клиентов. 2. Основы психологии влияния в процессе продаж услуг гостиничной индустрии. 3. Презентация. Методы презентации турпродукта и гостиничного продукта.	2	ОК01., ОК02.; ОК03., ОК04., ОК06.; ОК 07., ОК 08., ОК09., ОК 10.,
Тема 2.11. Мотивация покупок.	Содержание учебного материала:		
	1. Мотивация покупок. 2. Психологические модели потребительских мотиваций	2	ПК 1.1.; ПК1.2., ПК 1.3.
Тема 2.12. Работа с рекламациями потребителей с целью получения прибыли	Содержание учебного материала:		
	1. Курортно-рекреационный потенциал Р. Крым – тенденции и проблемы 2. Работа с рекламациями потребителей с целью получения прибыли. Нейтрализация возражений потенциального клиента. 3. Клиентоориентированность как основа технологий продаж туристских услуг. Постоянные клиенты.	2	
Раздел 3 Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла			
Тема 3.1 Документация службы приема и размещения.	Содержание учебного материала:		ОК01., ОК02.; ОК03., ОК04., ОК06.; ОК 07., ОК 08., ОК 09., ОК 10., ОК 11
	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер) Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2	ПК 1.1.; ПК1.2., ПК 1.3.
	Практические занятия:		ОК01., ОК02.; ОК03., ОК04., ОК06.; ОК 07.,
	Практическое занятие № 20 Составление и оформление договоров Практическое занятие №21 Составление и оформление исков и актов	2/2 2/2	ПК 1.1.; ПК1.2., ПК 1.3.
Тема 3.2 Оформление выезда гостя и	Содержание учебного материала:		ОК01., ОК02.; ОК03., ОК04.,
	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда	2	

процедура его выписки.	гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.		OK06.; OK 07., OK 08., OK 09., OK 10., OK 11 ПК 1.1.; ПК1.2., ПК 1.3.
	Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.		
	Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.		
	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.	2	
	Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.	2	
Тема 3.3 Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	Содержание учебного материала		OK01., OK02.; OK03., OK04., OK06.; OK07., OK 08., OK 09., OK 10., OK 11 ПК 1.1.; ПК1.2., ПК 1.3.
	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.		
	Организация работы прачечной в гостинице. Рабочий цикл прачечной. Оформление бланков заказа для химической чистки.		
	Виды основных и дополнительных служб в зависимости от «звездности» отеля. Организация работы сервис-бюро (Service bureau) и виды услуг предоставляемые гостям гостиницы. Организация работы бизнес-центра. Виды услуг бизнес-центра. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.	2	
	Практические занятия:		
	Практическое занятие № 22 Мотивация поведения в процессе трудовой деятельности	2/2	
	Практическое занятие № 23 Профессиональная и организационная адаптация персонала	2/2	
Тема 3.4 Организация ночного аудита	Содержание учебного материала:		OK01., OK02.; OK03., OK04., OK06.; OK 07., OK 08., OK 09., OK 10., ОЛК 11 ПК 1.1.; ПК1.2., ПК 1.3.
	Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы. Выполнение ночного аудита.	2	
	Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации		

Тема 3.5 Организация и технология предоставления дополнительных услуг	Содержание учебного материала:		ОК01., ОК02.; ОК03., ОК04., ОК06.; ОК 07., ОК 08., ОК 09., ОК 10., ОК 11 ПК 1.1.; ПК1.2., ПК 1.3.
	Программы лояльности. Организация работы бизнес-центра. Виды услуг бизнес-центра. Организация работы сервис-бюро. Виды услуг сервис-бюро.	2	
	Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле. Организация хранения личных вещей проживающих.		
Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 2 1. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами. 2. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. 3. Подготовка рефератов		10	
Самостоятельная работа при изучении раздела 3 Выполнение домашнего задания по разделам модуля; Изучение нормативных документов: «Порядок регистрации документов и учет граждан РФ», «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства», «ПРАВИЛА осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»; Составление папки гостя для гостиниц различной категории; Подготовка рефератов. Выполнение презентации «Проводы гостя».		10	
Примерная тематика курсовых работ: 1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд. 2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд. 3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд. 4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды. 5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды. 6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды. 7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона). 8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание. 10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы). 12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере		20	

<p>конкретной гостиницы).</p> <p>13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).</p> <p>14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).</p> <p>15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).</p> <p>16. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).</p>	
Консультации	1
Промежуточная аттестация	9
Итого	190

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ МДК

3.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Учебная дисциплина реализуется в кабинете *организации деятельности сотрудников службы приема, размещения.*

Стандартная и специализированная мебель:

Доска аудиторная;
Столы аудиторные двухместные;
Стулья стандарт;
Стулья ученические;
Рабочее место преподавателя

Оборудование, технические средства обучения:

Стойка ресепшн угловая;
Системный блок;
Монитор.

Демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия:

Стенд «Основные туристские регионы РФ»;
Стенд «Виды туристских продуктов».

Переносное мультимедийное оборудование: экран, проектор.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

телефон;
настенные часы;
факс;
копировальный аппарат;
стеллажи;
машинка для кредитных карт (имитация);
компьютерный терминал с принтером;
стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;

3.2. Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения МДК

а) основная литература:

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/961520> (дата обращения: 21.08.2020).

2. Никольская, Е.Ю. Основы менеджмента и управление персоналом в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Никольская Е.Ю., Семенова Л.В. — Москва : Русайнс, 2020. — 224 с. — ISBN 978-5-4365-5250-7. — Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт].— URL: <https://book.ru/book/936719> (дата обращения: 21.08.2020).

б) дополнительная литература:

1. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. + Доп. материалы. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718> (дата обращения: 21.08.2020).

2. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 242 с. + Доп. материалы. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1041498> (дата обращения: 21.08.2020).

3. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1034526> (дата обращения: 21.08.2020).

4. Черникова, Л.И. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Черникова Л.И. — Москва : КноРус, 2019. — 192 с. — (для бакалавров). — ISBN 978-5-406-06698-0. — Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт].— URL: <https://book.ru/book/930205> (дата обращения: 21.08.2020).

5. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-567-7. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961505> (дата обращения: 21.08.2020).

6. Кабушкин, Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебное пособие / Кабушкин Н.И. — Москва : КноРус, 2019. — 413 с. — (бакалавриат). — ISBN 978-5-406-06991-2.—Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL: <https://book.ru/book/931161> (дата обращения: 21.08.2020).

7. Никольская, Е.Ю. Управление качеством гостиничных услуг : учебник / Никольская Е.Ю., Тихненко А.А., Попов Л.А. — Москва : Русайнс, 2021. — 197 с. — ISBN 978-5-4365-5164-7.—Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL: <https://book.ru/book/936360> (дата обращения: 21.08.2020).

8. Крючкова, Т.М. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / Крючкова Т.М., Барчуков И.С., Баумгартен Л.В.,

Башин Ю.Б., Зайцев А.В. — Москва : КноРус, 2021.— 165 с. — ISBN 978-5-406-03848-2. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт].— URL: <https://book.ru/book/936927> (дата обращения: 22.08.2020).

3.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения МДК

1. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая профессиональные базы данных

- <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
- <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
- <https://ibooks.ru/> -ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
- <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
- <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
- <https://dlib.eastview.com/>- База данных East View

2. Информационно-справочные системы

СПС КонсультантПлюс. Компьютерная справочная правовая система, широко используется учеными, студентами и преподавателями (подписка на ПО)

3. Лицензионно программное обеспечение

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.

a. Office ProPlus All LngLic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus)

b. Windows 8

2. Консультант + версия проф.- справочная правовая система

3. Система тестирования INDIGO.

4. 1С: Предприятие 8

4. Свободно распространяемое программное обеспечение

1. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО

2. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО

3.4. Особенности реализации МДК для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Организация учебного процесса, в том числе промежуточной аттестации для студентов имеющих ограниченные возможности здоровья и (или) инвалидов осуществляется с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее - индивидуальные особенности).

Создание безбарьерной среды направлено на потребности следующих категорий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья: с нарушениями зрения; с нарушениями слуха; с ограничением двигательных функций.

Предусмотрена возможность альтернативных устройств ввода информации: специальная операционная система Windows, такая как экранная клавиатура, с помощью которой можно вводить текст, настраивать действия Windows при вводе с помощью клавиатуры или мыши. Для слабослышащих студентов имеется в наличии звукоусиливающая аппаратура, мультимедийные средства и видеоматериалы.

Обучающиеся инвалиды, как и все остальные студенты, могут обучаться по индивидуальному учебному плану в установленные сроки с учетом особенностей и образовательных потребностей обучающегося.

Вся образовательная информация, представленная на официальном сайте университета, соответствует стандарту обеспечения доступности web-контента (WebContentAccessibility). Веб-контент доступен для широкого круга пользователей с ограниченными возможностями здоровья. В университете установлена лицензионная программа Website x5 free 10 (программа для бесплатного создания сайтов).

При необходимости для прохождения учебной практики имеется возможность создания рабочего места в учебном корпусе.

Государственная итоговая аттестация выпускников вуза с ограниченными возможностями здоровья является обязательной и осуществляется после освоения основной образовательной программы в полном объеме, включая защиту выпускной квалификационной (дипломной) работы.

Выпускники с ограниченными возможностями здоровья при подготовке к государственной итоговой аттестации и в период ее проведения имеют возможность доступа в аудитории, к библиотечным ресурсам института.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК

Контроль и оценка результатов освоения МДК осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий и самостоятельной работы.

Оценка качества освоения рабочей программы МДК включает текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию по итогам освоения МДК.

Формируемые компетенции	Основные показатели оценки результата	Формы контроля и оценки
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения материальных ресурсах и	Практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей. -организация рабочего места администратора; -изучение работы службы приема и	Оценка результата самостоятельной работы – защита рефератов. Выполнения решения разноуровневых задач,

<p>персонале</p>	<p>размещения, ее назначение, -регистрация индивидуальных гостей, регистрация туристических групп, регистрация иностранных граждан; -применение различных тарифов, надбавок, скидок; -регистрация, размещение гостей в номерах. Умеет: 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; Знает: 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; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы;</p>	<p>решения практических кейс-заданий. Оценка результата проведенной деловой игры Оценка результатов выполнения практических работ. Оценка результатов написания курсовой работы Оценка результатов проведенного экзамена по МДК 01.01.</p>
<p>ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p><i>Практический опыт:</i> – 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 Умеет: 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</p>	<p>Оценка результата самостоятельной работы – защита рефератов. Выполнения решения разноуровневых задач, решения практических кейс-заданий. Оценка результата проведенной деловой игры Оценка результатов выполнения практических работ. Оценка результатов написания курсовой работы</p>

	<p>приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;</p> <p>Знает:</p> <p>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>	<p>Оценка результатов проведенного экзамена по МДК 01.01.</p>
<p>ПК 1.3. 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>Умеет:</p> <p>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;</p> <p>контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;</p> <p>Знает:</p> <p>стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;</p> <p>критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</p> <p>категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;</p>	<p>Оценка результата самостоятельной работы – защита рефератов.</p> <p>Выполнения решения разноуровневых задач, решения практических кейс-заданий.</p> <p>Оценка результата проведенной деловой игры</p> <p>Оценка результатов выполнения практических работ.</p> <p>Оценка результатов написания курсовой работы</p> <p>Оценка результатов проведенного экзамена по МДК 01.01.</p>
<p>ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к</p>	<p>- демонстрация интереса к будущей профессии</p> <p>-распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</p>	<p>Оценка результата самостоятельной работы – защита рефератов.</p> <p>Выполнения решения разноуровневых задач,</p>

различным контекстам	<p>определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</p> <p>составить план действия; определить необходимые ресурсы;</p> <p>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>решения практических кейс-заданий.</p> <p>Оценка результата проведенной деловой игры</p> <p>Оценка результатов выполнения практических работ.</p> <p>Оценка результатов написания курсовой работы</p> <p>Оценка результатов проведенного экзамена по МДК 01.01.</p>
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> - применение методов и способов решения профессиональных задач; - демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач. -определять задачи 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>Оценка результата самостоятельной работы – защита рефератов.</p> <p>Выполнения решения разноуровневых задач, решения практических кейс-заданий.</p> <p>Оценка результата проведенной деловой игры</p> <p>Оценка результатов выполнения практических работ.</p> <p>Оценка результатов написания курсовой работы</p> <p>Оценка результатов проведенного экзамена по МДК 01.01.</p>
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<ul style="list-style-type: none"> - решение проблемных ситуаций; - участие в работе «малых групп» на теоретических и практических занятиях -определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - выстраивать траектории профессионального и личностного развития 	<p>Оценка результата самостоятельной работы – защита рефератов.</p> <p>Выполнения решения разноуровневых задач, решения практических кейс-заданий.</p> <p>Оценка результата проведенной деловой игры</p> <p>Оценка результатов выполнения практических работ.</p> <p>Оценка результатов написания курсовой</p>

		<p>работы</p> <p>Оценка результатов проведенного экзамена по МДК 01.01.</p>
<p>ОК 4</p> <p>Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>решение проблемных ситуаций;</p> <ul style="list-style-type: none"> - участие в работе «малых групп» на теоретических и практических занятиях - проявление ответственности при выполнении трудовых операций, разнообразных заданий. - организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами 	<p>Оценка результата самостоятельной работы – защита рефератов.</p> <p>Выполнения решения разноуровневых задач, решения практических кейс-заданий.</p> <p>Оценка результата проведенной деловой игры</p> <p>Оценка результатов выполнения практических работ.</p> <p>Оценка результатов написания курсовой работы</p> <p>Оценка результатов проведенного экзамена по МДК 01.01.</p>
<p>ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -использование различных источников для поиска информации включая Интернет-ресурсы; - использование необходимые информации при выполнении профессиональных задач. - излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы. 	<p>Оценка результата самостоятельной работы – защита рефератов.</p> <p>Выполнения решения разноуровневых задач, решения практических кейс-заданий.</p> <p>Оценка результата проведенной деловой игры</p> <p>Оценка результатов выполнения практических работ.</p> <p>Оценка результатов написания курсовой работы</p> <p>Оценка результатов проведенного экзамена по МДК 01.01.</p>
<p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию,</p>	<ul style="list-style-type: none"> - планирование профессионального и личностного развития обучающегося в ходе обучения; - описывать значимость своей профессии <p>Презентовать структуру профессиональной</p>	<p>Оценка результата самостоятельной работы – защита рефератов.</p> <p>Выполнения решения</p>

<p>демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения</p>	<p>деятельности по профессии (специальности)</p>	<p>разноуровневых задач, решения практических кейс-заданий. Оценка результата проведенной деловой игры Оценка результатов выполнения практических работ. Оценка результатов написания курсовой работы Оценка результатов проведенного экзамена по МДК 01.01.</p>
<p>ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>- соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности).</p>	<p>Оценка результата самостоятельной работы – защита рефератов. Выполнения решения разноуровневых задач, решения практических кейс-заданий. Оценка результата проведенной деловой игры Оценка результатов выполнения практических работ. Оценка результатов написания курсовой работы Оценка результатов проведенного экзамена по МДК 01.01.</p>
<p>ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>- 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>Оценка результата самостоятельной работы – защита рефератов. Выполнения решения разноуровневых задач, решения практических кейс-заданий. Оценка результата проведенной деловой игры Оценка результатов выполнения практических работ. Оценка результатов</p>

		<p>написания курсовой работы</p> <p>Оценка результатов проведенного экзамена по МДК 01.01.</p>
<p>ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке</p>	<p>- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;</p> <p>-участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;</p> <p>- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	<p>Оценка результата самостоятельной работы – защита рефератов.</p> <p>Выполнения решения разноуровневых задач, решения практических кейс-заданий.</p> <p>Оценка результата проведенной деловой игры</p> <p>Оценка результатов выполнения практических работ.</p> <p>Оценка результатов написания курсовой работы</p> <p>Оценка результатов проведенного экзамена по МДК 01.01.</p>
<p>ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.</p>	<p>-выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</p> <p>оформлять бизнес-план;</p> <p>-рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования</p>	<p>Оценка результата самостоятельной работы – защита рефератов.</p> <p>Выполнения решения разноуровневых задач, решения практических кейс-заданий.</p> <p>Оценка результата проведенной деловой игры</p> <p>Оценка результатов выполнения практических работ.</p> <p>Оценка результатов написания курсовой работы</p> <p>Оценка результатов проведенного экзамена по МДК 01.01.</p>