

УТВЕРЖДАЮ

Директор

С.Г. Страданченко

10.06 2021 г.

## Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения рабочая программа модуля

Закреплена за **Колледж экономики и сервиса**

Учебный план 43.02.14-2021-1-КГД9.plx

Квалификация **Специалист по гостеприимству**

Форма обучения **очная**

Часов по учебному плану 300

в том числе:

контактная работа 284

учебная практика 72

производственная практика 72

самостоятельная работа 4

часов на контроль 12

Виды контроля в семестрах:

экзамен 5

зачет с оценкой 5

курсовая работа 5

### Распределение часов модуля по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
	Неделя 12,7			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	36	36	36	36
Практические	220	220	220	220
Курсовое проектирование	20	20	20	20
Консультации	8	8	8	8
Итого ауд.	276	276	276	276
Контактная работа	284	284	284	284
Сам. работа	4	4	4	4
Часы на контроль	12	12	12	12
Итого	300	300	300	300

Программу составил(и):

преподаватель Н.А. Калинина \_\_\_\_\_

Рецензент(ы):

генеральный директор ООО "Восток" И.К. Зверева \_\_\_\_\_  
преподаватель КЭС высшей квалификационной категории И.Ю. Бабенко \_\_\_\_\_

Рабочая программа модуля

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

разработана в соответствии с ФГОС СПО:

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО (приказ Минобрнауки России от 09.12.2016 г. № 1552)

составлена на основании учебного плана:

43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

утвержденного Учёным советом ИСОиП (филиала)ДГТУ в г. Шахты от 10.06.2021 г. протокол № 9

Рабочая программа одобрена на заседании педагогического совета  
Колледжа экономики и сервиса

Протокол от 25.05 2021г. № 9

Срок действия программы: 2021-2025 уч.г.

Директор КЭС Зибров В.А. \_\_\_\_\_

<b>1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ</b>	
1.1	Формирование способности организации работы службы приема и размещения, обслуживания гостей, основанной на понимании сущности и принципов обслуживания в процессе проживания; приобретение устойчивых навыков по организации обслуживания гостей при размещении и выписке гостей.
<b>2. МЕСТО МОДУЛЯ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>	
Цикл (раздел) ОП:	ПМ
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности / Адаптивные информационные и коммуникационные технологии
2.1.2	Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности / Социальная адаптация и основы социально-правовых знаний
2.1.3	Психология общения
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данного модуля необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта
2.2.2	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
2.2.3	Экзамен по модулю "Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения"
<b>3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ (МОДУЛЯ)</b>	
ПК 1.3.: Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	
ПК 1.2.: Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	
ПК 1.1.: Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	
ОК 11.: Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	
ОК 10.: Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	
ОК 09.: Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	
ОК 08.: Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	
ОК 07.: Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	
ОК 06.: Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	
ОК 05.: Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	
ОК 04.: Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	
ОК 03.: Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	
ОК 02.: Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	
ОК 01.: Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	
<b>В результате освоения модуля обучающийся должен</b>	
<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
3.1.1	законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; (ОК1-11, ПК1.1-1.3);
3.1.2	стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; (ОК1-11, ПК1.1-1.3);

3.1.3	методы планирования труда работников службы приема и размещения (ОК1-11, ПК1.1-1.3)
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
3.2.1	планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы (ОК1-11, ПК1.1-1.3);
3.2.2	проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы (ОК1-11, ПК1.1-1.3);
3.2.3	выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения (ОК1-11, ПК1.1-1.3);
3.2.4	организовывать работу по поддержке и введению информационной базы данных службы приема и размещения (ОК1-11, ПК1.1-1.3);
3.2.5	контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены (ОК1-11, ПК1.1-1.3).
<b>3.3</b>	<b>Иметь практический опыт в:</b>
3.3.1	разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения (ОК1-11, ПК1.1-1.3);
3.3.2	планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей (ОК1-11, ПК1.1-1.3).

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МОДУЛЯ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Актив и Инте пакт.	Примечание
	<b>Раздел 1. МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</b>						
1.1	Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей /Лек/	5	2	ПК 1.1. ОК 02. ОК 01.	Э1 Э2	0	
1.2	Правила предоставления гостиничных услуг /Пр/	5	2	ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 10.	Э1 Э2	0	
1.3	Определение темы курсовой работы /Курс пр/	5	2	ОК 10. ОК 09. ОК 03. ОК 02.	Э1 Э2	0	
1.4	Составление плана курсовой работы и подбор материала по теме /Курс пр/	5	2	ОК 10. ОК 09. ОК 03. ОК 02.	Э1 Э2	0	
1.5	Понятие, содержание и организация СПиР /Лек/	5	2	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 04. ОК 03.	Э1 Э2	0	
1.6	Работа с теоретической частью /Курс пр/	5	2	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 09. ОК 05. ОК 03. ОК 02.	Э1 Э2	0	
1.7	Организация рабочего места службы приема и размещения /Лек/	5	2	ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 09. ОК 04.	Э1 Э2	0	
1.8	Организационная структура службы приема, размещения и выписки гостей /Ср/	5	4	ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 09. ОК 04.	Э1 Э2	2	презентация
1.9	Стандарты качества обслуживания /Лек/	5	2	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 03. ОК 01.	Э1 Э2	0	
1.10	Правила приема гостей /Лек/	5	2	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 10. ОК 09. ОК 06. ОК 05.	Э1 Э2	0	
1.11	Регистрация гостей /Пр/	5	2	ПК 1.2. ОК 09. ОК 06. ОК 05.	Э1 Э2	0	

1.12	Регистрация и поселение групп /Лек/	5	2	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 10. ОК 04. ОК 02.	Э1 Э2	0	
1.13	Особенности обслуживания VIP- гостей /Лек/	5	2	ПК 1.2. ОК 03. ОК 01.	Э1 Э2	0	
1.14	Поощрительные программы и программы лояльности для гостей /Лек/	5	2	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 06. ОК 05.	Л.2.1-Л.2.2 Э1 Э2	0	
1.15	Правила регистрации и поселения иностранных гостей /Лек/	5	2	ПК 1.2. ОК 09. ОК 06. ОК 04.	Э1 Э2	0	
1.16	Визы и категории виз /Лек/	5	2	ПК 1.2. ОК 07. ОК 06.	Э1 Э2	0	
1.17	Правила регистрации и поселения иностранных гостей /Пр/	5	2	ПК 1.2. ОК 09. ОК 06. ОК 04.	Э1 Э2	0	
1.18	Квалификационные требования, предъявляемые к персоналу, обслуживающему иностранных гостей /Пр/	5	2	ПК 1.3. ПК 1.1. ОК 08. ОК 03. ОК 02.	Э1 Э2	0	
1.19	Речевые стандарты при общении с гостями /Пр/	5	2	ПК 1.3. ПК 1.1. ОК 09. ОК 05.	Э1 Э2	0	
1.20	Автоматизированные системы в службе приема и размещения /Лек/	5	2	ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 09.	Э1 Э2	0	
1.21	Виды основных услуг в гостинице /Лек/	5	2	ПК 1.3. ОК 11. ОК 04. ОК 01.	Э1 Э2	0	
1.22	Дополнительные услуги в гостинице /Лек/	5	2	ПК 1.2. ОК 05. ОК 03. ОК 01.	Э1 Э2	0	
1.23	Информирование потребителя о видах услуг /Пр/	5	2	ПК 1.2. ОК 11. ОК 04. ОК 01.	Э1 Э2	1	разбор конкретных ситуаций
1.24	Характеристика основных и дополнительных услуг в гостиницах города /Пр/	5	2	ОК 09. ОК 02. ОК 01.	Э1 Э2	0	
1.25	Виды соглашений (договоров ) /Лек/	5	2	ПК 1.3. ПК 1.2. ОК 07. ОК 06. ОК 02.	Э1 Э2	0	
1.26	Правила составления договоров /Лек/	5	2	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1.	Э1 Э2	0	
1.27	Подготовка проекта договора об оказании гостиничных услуг /Пр/	5	2	ПК 1.1. ОК 11. ОК 10. ОК 06.	Э1 Э2	0	
1.28	Подготовка проекта агентского договора /Пр/	5	2	ПК 1.1. ОК 11. ОК 10. ОК 06.	Э1 Э2	0	
1.29	Правила оформления счетов за проживание /Пр/	5	2	ПК 1.2. ОК 10. ОК 09. ОК 06. ОК 04.	Э1 Э2	0	
1.30	Правила оформления счетов за дополнительные услуги /Пр/	5	2	ПК 1.2. ОК 10. ОК 09. ОК 06. ОК 04.	Э1 Э2	0	
1.31	Правила выполнения ночного аудита /Лек/	5	2	ПК 1.3. ОК 11. ОК 09. ОК 07. ОК 04.	Э1 Э2	0	

1.32	Принципы взаимодействия /Лек/	5	2	ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 11. ОК 04.	Э1 Э2	0	
1.33	Службы гостиниц города и их состав /Пр/	5	2	ПК 1.1. ОК 09. ОК 07. ОК 02.	Э1 Э2	0	
1.34	Работа с практической частью /Курс пр/	5	2	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 09. ОК 05. ОК 03.	Э1 Э2	0	
1.35	Разработка стандарта обслуживания для службы приема, размещения и выписки /Пр/	5	2	ПК 1.3. ОК 04. ОК 03. ОК 01.	Э1 Э2	0	
1.36	Стандарт внешнего вида сотрудников службы приема, размещения и выписки гостей /Пр/	5	2	ПК 1.3. ОК 04. ОК 03. ОК 01.	Э1 Э2	0	
1.37	Работа с заключением /Курс пр/	5	2	ОК 09. ОК 05. ОК 03.	Э1 Э2	0	
1.38	Составление списка используемой литературы /Курс пр/	5	2	ОК 09. ОК 05. ОК 03.	Э1 Э2	0	
1.39	Работа над докладом /Курс пр/	5	2	ОК 09. ОК 04. ОК 02. ОК 01.	Э1 Э2	0	
1.40	Подготовка презентации /Курс пр/	5	2	ОК 09. ОК 02.	Э1 Э2	0	
1.41	Предзащита курсовой работы /Курс пр/	5	2	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 05. ОК 04. ОК 03. ОК 01.	Э1 Э2	0	
1.42	Защита курсовой работы /Курс пр/	5	2	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 03. ОК 01.	Э1 Э2	0	
1.43	Документационное обеспечение деятельности службы приема, размещения и выписки гостей /Конс/	5	2	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1.	Э1 Э2	0	
1.44	Итоговое занятие /Лек/	5	2	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1.	Э1 Э2	0	
	<b>Раздел 2. МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приёма и размещения</b>						
2.1	Служба приёма и размещения гостей /Пр/	5	2	ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 11. ОК 10. ОК 09. ОК 08. ОК 07. ОК 06. ОК 05. ОК 04. ОК 03. ОК 02. ОК 01.	Э3 Э4	0	
2.2	Зона регистрации: предметы, организация порядка /Пр/	5	2	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 11. ОК 10. ОК 09. ОК 08. ОК 07. ОК 06. ОК 05. ОК 04. ОК 03. ОК 02. ОК 01.	Э3 Э4	0	

2.3	Административные процедуры и процессы, в том числе подачи, обработки текстов, баз данных, ксерокопирование и ведение учета /Пр/	5	2	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 11. ОК 10. ОК 09. ОК 08. ОК 07. ОК 06. ОК 05. ОК 04. ОК 03. ОК 02. ОК 01.	Э3 Э4	0	
2.4	Числительные, неопределённые местоимения, модальные глаголы. Практика устной речи /Пр/	5	2	ПК 1.3. ОК 05. ОК 04. ОК 03. ОК 02. ОК 01.	Э3 Э4	0	
2.5	Устройство в гостиницу. Встреча и размещение гостей отеля. Разновидности гостей /Пр/	5	2	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 11. ОК 10. ОК 09. ОК 08. ОК 07. ОК 06. ОК 05. ОК 04. ОК 03. ОК 02. ОК 01.	Э3 Э4	0	
2.6	Зона регистрации: предметы, организация порядка; административные процедуры и процессы, в том числе подачи, обработки текстов, баз данных, ксерокопирование и ведение учета. Заполнение карты гостя /Пр/	5	2	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 11. ОК 10. ОК 09. ОК 08. ОК 07. ОК 06. ОК 05. ОК 04. ОК 03. ОК 02. ОК 01.	Э3 Э4	0	
2.7	Речевой этикет: речевые клише, необходимые для общения с гостями: встреча, приветствие, размещение и обслуживание гостей, решение спорных вопросов /Пр/	5	2	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 11. ОК 10. ОК 09. ОК 08. ОК 07. ОК 06. ОК 05.	Э3 Э4	0	
2.8	Разновидности багажа. Помощь в доставке багажа до номера /Пр/	5	2	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 11. ОК 08. ОК 06. ОК 05. ОК 04. ОК 02.	Э3 Э4	0	
2.9	Ориентация в гостинице. Предлоги места и направления /Пр/	5	2	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 11. ОК 10. ОК 07. ОК 06. ОК 05. ОК 04.	Э3 Э4	0	
2.10	Предложение парковочного места. Should/would + инфинитив. Составление диалогов /Пр/	5	2	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 11. ОК 10. ОК 09. ОК 08. ОК 07. ОК 06. ОК 05. ОК 04. ОК 03. ОК 02. ОК 01.	Э3 Э4	0	

2.11	Сопровождение гостя до номера. Проверка состояния номера. Запросы гостей: ранние утренние звонки, газеты, завтрак, обслуживание номеров /Пр/	5	2	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 11. ОК 10. ОК 09. ОК 08. ОК 07. ОК 06. ОК 05. ОК 04. ОК 03. ОК 02. ОК 01.	Э3 Э4	0	
2.12	Выписка из гостиницы. Решение ситуационных задач. Практика устной речи /Пр/	5	2	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 11. ОК 10. ОК 09. ОК 08. ОК 07. ОК 06. ОК 05. ОК 04. ОК 03. ОК 02. ОК 01.	Э3 Э4	0	
2.13	Предоставление услуг отеля и их тарифы. Числительные /Пр/	5	2	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 11. ОК 10. ОК 09. ОК 08. ОК 07. ОК 06. ОК 05. ОК 04. ОК 03. ОК 02. ОК 01.	Э3 Э4	0	
2.14	Обмен валюты и операции с соответствующей комиссией. Модальные глаголы и их заменители /Пр/	5	2	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 11. ОК 10. ОК 09. ОК 08. ОК 07. ОК 06. ОК 05. ОК 04. ОК 03. ОК 02. ОК 01.	Э3 Э4	0	
2.15	Предварительный заказ по телефону. Формы вежливого обращения /Пр/	5	2	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 11. ОК 10. ОК 09. ОК 08. ОК 07. ОК 06. ОК 05. ОК 04. ОК 03. ОК 02. ОК 01.	Э3 Э4	0	
2.16	Удобства для бизнесменов: предоставление услуг бизнес-центра, проведение конференций /Пр/	5	2	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 11. ОК 10. ОК 09. ОК 08. ОК 07. ОК 06. ОК 05. ОК 04. ОК 03. ОК 02. ОК 01.	Э3 Э4	0	

2.17	Дополнительные услуги, такие как такси, доставка цветов и билеты в театр на имена гостей /Пр/	5	2	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 11. ОК 10. ОК 09. ОК 08. ОК 07. ОК 06. ОК 05. ОК 04. ОК 03. ОК 02. ОК 01.	ЭЗ Э4	0	
2.18	Использование современных средств коммуникации: телефон, интернет /Пр/	5	2	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 11. ОК 10. ОК 09. ОК 08. ОК 07. ОК 06. ОК 05. ОК 04. ОК 03. ОК 02. ОК 01.	ЭЗ Э4	0	
2.19	Реклама отеля: виды и возможности ее применения /Пр/	5	2	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 11. ОК 10. ОК 09. ОК 08. ОК 07. ОК 06. ОК 05. ОК 04. ОК 03. ОК 02. ОК 01.	ЭЗ Э4	0	
2.20	Процедура выезда, в том числе позднего выезда /Пр/	5	2	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 11. ОК 10. ОК 09. ОК 08. ОК 07. ОК 06. ОК 05. ОК 04. ОК 03. ОК 02. ОК 01.	ЭЗ Э4	0	
2.21	Расходы на счете гостя, таких как рестораны, сборов обслуживания номеров, бар, ВПО /Пр/	5	2	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 11. ОК 10. ОК 09. ОК 08. ОК 07. ОК 06. ОК 05. ОК 04. ОК 03. ОК 02. ОК 01.	ЭЗ Э4	0	
2.22	Различные типы оплаты: денежные средства, иностранная валюта, чеки, дорожные чеки, дебетовые и кредитные карты, счета компании /Пр/	5	2	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 11. ОК 10. ОК 09. ОК 08. ОК 07. ОК 06. ОК 05. ОК 04. ОК 03. ОК 02. ОК 01.	ЭЗ Э4	0	

2.23	Названия валют, обмен валюты. The Present Perfect Tense. Числительные /Пр/	5	2	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 11. ОК 10. ОК 09. ОК 08. ОК 07. ОК 06. ОК 05. ОК 04. ОК 03. ОК 02. ОК 01.	Э3 Э4	0	
2.24	Решение спорных вопросов при оплате счёта. Дифференцированный зачет. /Пр/	5	2	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 11. ОК 10. ОК 09. ОК 08. ОК 07. ОК 06. ОК 05. ОК 04. ОК 03. ОК 02. ОК 01.	Э3 Э4	0	
	<b>Раздел 3. Учебная практика. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</b>						
3.1	Ознакомление с требованиями техники безопасности, пожарной безопасности в гостинице /Пр/	5	2	ОК 09. ОК 04.	Э1 Э2	0	
3.2	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения /Пр/	5	6	ПК 1.2. ОК 02. ОК 01.	Э1 Э2	0	
3.3	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг /Пр/	5	6	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 09. ОК 07. ОК 06. ОК 04.	Э1 Э2	0	
3.4	Порядок встречи и размещения гостей /Пр/	5	6	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 06. ОК 04. ОК 02. ОК 01.	Э1 Э2	0	
3.5	Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за проживание /Пр/	5	6	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 09. ОК 05. ОК 02. ОК 01.	Э1 Э2	0	
3.6	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 /Пр/	5	6	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 09. ОК 07. ОК 04. ОК 03.	Э1 Э2	0	
3.7	Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). /Пр/	5	4	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 06. ОК 01.	Э1 Э2	0	
3.8	Отработка навыков регистрации иностранных граждан /Пр/	5	4	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 09. ОК 06.	Э1 Э2	0	
3.9	Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер /Пр/	5	6	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 09. ОК 07. ОК 02.	Э1 Э2	0	

3.10	Отработка навыков предоставления информации гостям об услугах в гостинице /Пр/	5	6	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 09. ОК 01.	Э1 Э2	0	
3.11	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями /Пр/	5	6	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 10. ОК 09.	Э1 Э2	0	
3.12	Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору) /Пр/	5	4	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 02. ОК 01.	Э1 Э2	0	
3.13	Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих. АСУ "Эдельвейс" /Пр/	5	8	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 09.	Э1 Э2	0	
3.14	Дифференцированный зачет /Пр/	5	2		Э1 Э2	0	
	<b>Раздел 4. Производственная практика (по профилю специальности) "Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения"</b>						
4.1	Ознакомление с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности. Подготовка отчетности. Общая характеристика предприятия /Пр/	5	6	ОК 08. ОК 04.	Э1 Э2	0	
4.2	Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения /Пр/	5	6	ПК 1.1. ОК 04. ОК 03. ОК 01.	Э1 Э2	0	
4.3	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг /Пр/	5	6	ОК 06. ОК 05.	Э1 Э2	0	
4.4	Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. /Пр/	5	6	ПК 1.2. ОК 08. ОК 07. ОК 04. ОК 01.	Э1 Э2	0	
4.5	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 /Пр/ /Пр/	5	6	ОК 09. ОК 06. ОК 03.	Э1 Э2	0	
4.6	Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан /Пр/	5	6	ПК 1.2. ОК 11. ОК 10. ОК 09. ОК 04.	Э1 Э2	0	
4.7	Отработка навыков предоставления информации гостям об услугах в гостинице /Пр/	5	6	ПК 1.1. ОК 11. ОК 10. ОК 06. ОК 05.	Э1 Э2	0	
4.8	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями /Пр/	5	6	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 10. ОК 09. ОК 04.	Э1 Э2	0	
4.9	Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору) /Пр/	5	6	ПК 1.3. ПК 1.2. ОК 05. ОК 04.	Э1 Э2	0	

4.10	Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями /Пр/	5	4	ПК 1.3. ПК 1.2. ОК 10. ОК 09. ОК 04.	Э1 Э2	0	
4.11	Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). /Пр/	5	6	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 09.	Э1 Э2	0	
4.12	Выполнение обязанностей ночного портье /Пр/	5	4	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 07. ОК 04. ОК 01.	Э1 Э2	0	
4.13	Оформление и защита отчета по практике. Дифференцированный зачет /Пр/	5	4	ПК 1.3. ПК 1.2. ПК 1.1. ОК 09. ОК 05.	Э1 Э2	0	
4.14	Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения /Конс/	5	6		Э1 Э2	0	
<b>5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ</b>							
<b>5.1. Контрольные вопросы и задания</b>							
Содержатся в фонде оценочных средств							
<b>5.2. Темы письменных работ</b>							
Содержатся в фонде оценочных средств							
<b>5.3. Перечень видов оценочных средств</b>							
Указан в фонде оценочных средств							
<b>6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МОДУЛЯ</b>							
<b>6.1. Рекомендуемая литература</b>							
<b>6.1.1. Основная литература</b>							
Э1	Гончарова, Л. П. Гостиничный сервис: учебное пособие / Гончарова Л.П. - Москва:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 174 с. - ISBN 978-5-16-107227-1 (online). – Текст : электронный.– URL: <a href="http://znanium.com/catalog/pro">http://znanium.com/catalog/pro</a>						ЭБС
Э2	Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. - 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. –ISBN 978-5- 534-14985-2. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <a href="https://urait.ru/bcode/486303">https://urait.ru/bcode/486303</a>						ЭБС
<b>6.1.2. Дополнительная литература</b>							
Э3	Воробьева, С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (b1) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09515-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <a href="https://biblio-online.ru/bcode/438758">https://biblio-online.ru/bcode/438758</a>						ЭБС
Э4	Английский язык для индустрии гостеприимства: Учебное пособие / Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 256 с.: 60x90 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-98281-409-8. - URL: <a href="http://znanium.com/catalog/product/473487">http://znanium.com/catalog/product/473487</a>						ЭБС
<b>6.1.3. Периодические издания</b>							
Л.2.1	Гостиничное дело: ежемес. журн. / гл. ред. Т. Тишкова; учредитель: Негос. науч. образоват. Учреждение "Академияторговли". - Москва :Панорама, 2005-2015, 2018-2021.						
Л.2.2	Отель : журн. гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства / гл. ред. Д. Демидов; изд.: ООО "Вестмэнменеджмент". - М. :Вестмэнменеджмент, 2002-2014, 2018-2021.						
<b>6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</b>							
6.2.1	ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&amp;view=main_ub">https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&amp;view=main_ub</a>						
6.2.2	ЭБС издательства «Лань» - <a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>						
6.2.3	ЭБСИРbooks - <a href="https://www.iprbookshop.ru/">https://www.iprbookshop.ru/</a>						
6.2.4	ЭБС «Znanium.com» - <a href="https://znanium.com/">https://znanium.com/</a>						
6.2.5	ЭБС Юрайт - <a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>						
6.2.6	База электронных учебно-методических материалов ИСОиП - <a href="https://libdb.sssu.ru/">https://libdb.sssu.ru/</a>						
<b>6.3. Перечень информационных технологий</b>							
<b>6.3.1 Перечень программного обеспечения</b>							
6.3.1.1	Microsoft Windows						
6.3.1.2	Microsoft Office						
6.3.1.3	Trend Micro Office Scan Enterprise Security						
6.3.1.4	Браузер Google Chrome						

6.3.1.5	Adobe Acrobat Reader
<b>6.3.2 Перечень информационных справочных систем</b>	
6.3.2.1	Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека»
6.3.2.2	Научная электронная библиотека "Киберленинка" <a href="http://cyberleninka.ru/">http://cyberleninka.ru/</a>
6.3.2.3	Справочная правовая система «Консультант Плюс»;
6.3.2.4	Информационно - правовая система «Законодательство России».
<b>7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
7.1	Учебная аудитория для проведения теоретических и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Кабинет «Организация деятельности сотрудников службы приема, размещения». Столы ученические, стулья ученические, шкаф, раздаточный и презентационный материал, стойка-ресепшн. Тренажерный комплекс «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования». Интерактивное оборудование (доска, проектор), видеоплеер, рабочее место преподавателя с персональным компьютером.
7.2	Учебная аудитория для проведения теоретических и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Кабинет «Информационные технологии в профессиональной деятельности». Столы ученические, стулья ученические, персональные компьютеры, доска классная меловая, встроенный шкаф. Переносное мультимедийное оборудование (проектор, экран проекционный, системный блок), рабочее место преподавателя с персональным компьютером.
7.3	Кабинет для самостоятельной работы обучающихся, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза. Оснащение: столы ученические, стулья ученические, компьютерные столы, персональные компьютеры, доска классная, полка книжная, тумба.
7.4	Кабинет иностранного языка. Оснащение: переносное мультимедийное оборудование (проектор, экран проекционный, системный блок), столы ученические, стулья ученические, доска классная меловая, встроенный шкаф, тумба, рабочее место преподавателя с персональным компьютером, презентационный материал.
7.5	Лингафонный кабинет ЛКФ – 102 на 16 персон, переносное мультимедийное оборудование (проектор, экран проекционный, системный блок), столы ученические, стулья ученические, доска классная меловая, модульный шкаф, тумба, книжная полка, рабочее место преподавателя с персональным компьютером, плакаты.
7.6	Помещение для самостоятельной работы. Кабинет для самостоятельной работы обучающихся. Столы ученические, стулья ученические, компьютерные столы, персональные компьютеры, доска классная, полка книжная, тумба.
7.7	Помещение для самостоятельной работы. Библиотека. Компьютер с выходом в сеть Интернет, подключенный к информационной системе ИСОиП (филиала) ДГТУ в г. Шахты.
7.8	Помещение для самостоятельной работы. Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет. Персональные компьютеры, подключенные к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обеспечивающие доступ в электронную информационно-образовательную среду ИСОиП (филиала) ДГТУ в г.
7.9	Практика по профилю специальности проводится на основе договоров, заключаемых между образовательной организацией и организациями (предприятиями) различных организационно-правых форм, производственная база которых соответствует требованиям рабочей программы практики.
<b>8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ МОДУЛЯ</b>	
Прилагаются	