Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

**РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ**

**при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Северо-Западный институт управления

Факультет среднего профессионального образования

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

профессионального модуля

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

Специальность 43.02.14 «Гостиничное дело»

Квалификация выпускника

Специалист по гостеприимству

Форма обучения

очная

Санкт-Петербург, 2021

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта, утвержденного от 9 декабря 2016 г. № 1552 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Разработчики:

 Дочкина А.А., к.э.н., доцент СЗИУ РАНХиГС

 Шматко А.Д. к.э.н., доцент СЗИУ РАНХиГС

 Шадрин К.Ю. преподаватель СЗИУРАНХиГС

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
 | 4 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 6 |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 15 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 17 |
|  |  |

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

* + 1. Перечень общих компетенций

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Наименование общих компетенций |
| ОК-1 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. |
| ОК-2 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.  |
| ОК-3 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. |
| ОК-4 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. |
| ОК-5 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. |
| ОК-6 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. |
| ОК-9 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК-10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках. |

## Перечень профессиональных компетенций

##

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций |
| ВД-1 | Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения |
| ПК-1.1 | Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. |
| ПК-1.2 | Организовывать деятельность 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. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

|  |  |
| --- | --- |
| Иметь практический опыт в | - разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей |
| уметь | - 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 | - законы и иные нормативные правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;- методы планирования труда работников службы приема и размещения |

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов 342

Из них на освоение МДК 01.01 – 134, МДК 01.02 - 48

в том числе, самостоятельная работа 26

на практики, в том числе учебную 72ч

и производственную 72ч.

2. Структура и содержание профессионального модуля

2.1. Структура профессионального модуля

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Коды профессиональных общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Суммарный объем нагрузки, час. | Объем профессионального модуля, ак. час. |
| Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем | Самостоятельная работа |
| Обучение по МДК | Практики |  |
| Всего | В том числе | Консультации |
| Лабораторных и практических занятий | Курсовых работ (проектов) | Учебная | Производственная |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| ПК 1.1, 1.2, 1.3ОК 1, 2,3,4, 5, 6, 9 | МДК 01.01 | 134 | 114 | 32 | 24 | 72 | - | 2 | 12 |
| ПК 1.1, 1.2, 1.3ОК 10 | МДК 01.02 | 48 | 38 | 38 |  |  |  | 2 | 8 |
|  | Производственная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика) | 72 |  | 72 |  |  |
|  | Промежуточная аттестация | 16 |  |  |  |  |
|  | Всего: | 342 | 296 | 70 | 24 | 72 | 72 | 4 | 26 |

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) | Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)  | Объем часов |
| 1 | 2 | 3 |
| МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения | 134 |
| Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения | 24 |
| Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями | Содержание | 12 |
| 1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания
 | 2 |
| 1. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала
 | 2 |
| 1. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба
 | 2 |
| 1. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения
 | 2 |
| 1. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения
 | 2 |
| 1. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров
 | 2 |
| Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. | Содержание | 8 |
| 1. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей
 | 4 |
| 1. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.
 | 4 |
| Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 1Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы.Составление перечня оборудования службы приема и размещения.Составление алгоритма работы с гостем по телефону.Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.Составление эссе об организации службы приёма и размещения | 4 |
| Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки. | 60 |
| Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. | Содержание  | 8 |
| 1. Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей
 | 2 |
| 1. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные
 | 2 |
| 1. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей
 | 2 |
| 1. Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей
 | 2 |
| Тематика практических занятий  | 10 |
| 1. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя
 | 2 |
| 1. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений
 | 2 |
| 1. Особенности поселения гостей от группы. Особенности поселения коллектива
 | 2 |
| 1. Переселение гостя из номера. Подселение к гостю в номер
 | 2 |
| 1. Комплексное задание по модулю Front Office.
 | 2 |
| Тема 2.2. Особенности работы с гостями. | Содержание | 4 |
| 1. Категории гостей. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Комплименты VIP гостям
 | 2 |
| 1. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты
 | 2 |
| Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения. | Содержание | 6 |
| 1. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы
 | 4 |
| 1. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя
 | 2 |
| Тематика практических занятий  | 6 |
| 1. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем
 | 2 |
| 1. Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер)
 | 2 |
| 1. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы
 | 2 |
| Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки. | Содержание | 12 |
| 1. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.
 | 2 |
| 1. 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 |
| 1. Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов.
 | 2 |
| 1. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами. Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.
 | 4 |
| 1. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения
 | 1 |
| 1. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения
 | 1 |
| Тематика практических занятий  | 6 |
| 1. Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления. Разделение счета гостя на фолио, внесение корректировки в счет гостя.
 | 2 |
| 1. Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей
 | 2 |
| 1. Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах
 | 2 |
| Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 21. Заполнение и обработка заявок и бланков.2. Заполнение регистрационной карточки гостя.3. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами. 4. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу. 5. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей. 6. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.7. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.8. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк. 9. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.10. Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой.11. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.  | 8 |
| Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла | 18 |
| Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. | Содержание | 4 |
| 1. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.
 | 2 |
| 1. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.
 | 2 |
| Тематика практических занятий  | 6 |
| 1. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля
 | 2 |
| 1. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.
 | 4 |
| Тема 3.2. Организация ночного аудита | Содержание  | 4 |
| 1. Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.
 | 2 |
| 1. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации
 | 2 |
| Тематика практических занятий  | 4 |
| 1. Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита
 | 2 |
| 1. Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.
 | 2 |
| Самостоятельная работа при изучении раздела 31. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.
2. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.
3. Составление алгоритма проведения ночного аудита.
 | 6 |
| Тематика курсовых работ1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд.
2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд.
3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд.
4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды.
5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды.
6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.
7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона).
8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.
10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).
12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).
14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).
15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).
16. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).
 |  |
| Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе1. Выбор темы курсовой работы2. Основные требования к оформлению работы3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата.4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала.5.Основные требования к написанию практической части курсовой работы.6. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами.7.Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта.8.Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками9.Основные правила к написанию заключения 10. Индивидуальные консультации.11. Защита курсовой работы. | 24 |
| Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося над курсовой работой 1. Планирование выполнения курсовой работы2.Определение актуальности выбранной темы, цели и задач курсовой работы3.Изучение литературных источников.4.Изучение и работа над материалами для написания теоретической части5.Изучение практических материалов6.Подготовка к защите курсовой работы |  |
| МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения | 48 |
| Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения | 16 |
| Тема 1.3. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке | Тематика практических занятий  | 14 |
| 1. Организация приёма, регистрации гостей. Введение лексики, закрепление в упражнениях
 | 2 |
| 1. Чтение и перевод текста “The Front Desk of the Hotel”. Вопросы и ответы по содержанию текста
 | 6 |
| 1. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. Размещение гостей (предоставление номеров).
 | 6 |
| 1. Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текста “Hotel Housekeeping”. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов у стойки ресепшиониста. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены
 | 6 |
| Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки. | 16 |
| Тема 2.2. Особенности работы с гостями. | Тематика практических занятий  | 14 |
| 1. Категории гостей
 | 4 |
| 1. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан
 | 2 |
| 1. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер
 | 2 |
| 1. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Комплименты VIP гостям
 | 2 |
| 1. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз
 | 2 |
| 1. Понятие миграционной карты
 | 2 |
| Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке | Тематика практических занятий  | 8 |
| 1. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей
 | 4 |
| 1. Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах
 | 4 |
| Самостоятельная работа | 8 |
| Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов у стойки ресепшиониста |  |
| Учебная практика. Виды работ1. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения
2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг
3. Составление и обработка необходимой документацию 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, отъезжающих).
 | 72 |
| Производственная практика. Виды работ 1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;
2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей
4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями
6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями
7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей
9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.
11. Выполнение обязанностей ночного портье.
12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.
13. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
 | 72 |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения», оснащенный оборудованием: учебная мебель, доска белая эмалированная для записи фломастером 100х200, учебно-методическое обеспечение.

Лаборатория «Тренажерный комплекс: Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования».

 Оснащенные базы практики, в соответствии с п 6.1.2.3 примерной программы по профессии/специальности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

 3.2.1.Основные источники

1. Тимохина Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/451271>
2. Тимохина Т. Л.  Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/451272>
3. Мошняга Е. В.  Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/456006>
4. Трибунская С. А.  Английский язык для изучающих туризм (B1-B2) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 218 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12054-7. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/456345>

Журналы:

«Отель»

«Пять звезд»

«Гостиница и ресторан»

«PRO - отель».

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. [http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&amp;id_article=7830)
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

3.2.3. Дополнительные источники

1.Дехтярь Г. М.  Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/448681>

2. Дехтярь Г. М.  Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/452692>

3. Мошняга Е. В.  Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для вузов / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 267 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10436-3. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/455870>

4. Трибунская С. А.  Английский язык для изучающих туризм (B1-B2) : учебное пособие для вузов / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 218 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11310-5. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/455199>

* 1. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и профессиональных стандартах.

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

1. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

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