



**УТВЕРЖДЕНО:**

Педагогическим советом Колледжа

Протокол №5 от «28» января 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

**основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального  
образования – программы подготовки специалистов среднего звена**

**по специальности: 43.02.14 *Гостиничное дело***

**Квалификация: *специалист по гостеприимству***

***год начала подготовки: 2022***

**Разработчики:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<b><i>Преподаватель</i></b>	<b><i>Желтенкрв Н.К.</i></b>
<b><i>Преподаватель</i></b>	<b><i>Чернов А.С.</i></b>

**Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<b><i>Руководитель ОПОП 43.02.14.Гостиничное дело</i></b>	<b><i>Варламова А.В.</i></b>

**Рабочая программа согласована и одобрена представителем работодателей:**

должность	должность, ФИО
<b><i>директор "Старая гостиница Лавры" (ООО "Маковец")</i></b>	<b><i>Лагодина Л.Г.</i></b>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 2

## СОДЕРЖАНИЕ

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



## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ


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

#### 1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

##### 1.1.1. 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, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.


	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СМК РГУТИС
		Лист 4

### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	<b>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</b>
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

### 1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт	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.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 5</i>

#### 1.1.4. Личностные результаты

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
<b>ЛР</b>	<b>Определяются в соответствии с программой воспитания</b>
ЛР 13	Демонстрирует профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i>
ЛР 14	Демонстрирует профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i> с учетом специфики субъекта Российской Федерации
ЛР 15	Выполняющий трудовые функции в сфере <i>гостиничного дела</i>
ЛР 16	Способный анализировать производственные ситуации, быстро принимающий решение в нестандартных ситуациях
ЛР 17	Проявляющий интерес и стремление к процессу обучения, непрерывному образованию, владеющий инновационными методами
ЛР 18	Проявляющий качества социально зрелой личности, обладающей четкой социальной позицией и умеющей эффективно применять навыки бесконфликтного общения в профессиональной деятельности
ЛР 19	Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i>
ЛР 20	Демонстрирующий нравственные принципы личности и способного выполнять функции гражданина, работника и семьянина.
ЛР 21	Демонстрирующий осознание роли профессионала сферы гостеприимства, чувства ответственности перед выбранной специальностью, высокий уровень адаптации и социализации в современных условиях

#### 1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов 406 ч.

в том числе в форме практической подготовки 160 ч.

Из них на освоение МДК 250 ч.

в том числе самостоятельная работа 28ч.

практики, в том числе учебная 72 ч.

производственная 72 ч.

*Промежуточная аттестация 26*



## 2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Объем профессионального модуля, ак. час.									
		Суммарный объем нагрузки, час.	В т.ч. в форме практ. подготовки	Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем							Самостоятельная работа <sup>1</sup>
				Обучение по МДК				Практики			
				Всего	В том числе			Учебная	Производственная	Консультации <sup>2</sup>	
Промежут. аттест.	Лабора. и прак. занятий	Курсовых работ (проектов) <sup>3</sup>									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ПК 1.1., ОК 1-ОК 5, ОК 7,9 - ОК 10	Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения	124	8	76		76	24	24	24		10
ПК 1.2., ОК 1-ОК 5, ОК 7,9 - ОК 10	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме,	58		58		24		24	24		10

<sup>1</sup> Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема профессионального модуля в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием междисциплинарного курса.

<sup>2</sup> Консультации вставляются в случае отсутствия в учебном плане недель на промежуточную аттестацию по модулю.

<sup>3</sup> Данная колонка указывается только для специальностей СПО.



	регистрации, размещении и выписки.										
ПК 1.3., ОК 1-ОК 5, ОК 7,9 - ОК 10	Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	52	8	52		20		24	24		8
ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ОК 1-ОК 5, ОК 7,9 - ОК 10	Учебная практика, часов	72	72					72			
ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ОК 1-ОК 5, ОК 7,9 - ОК 10	Производственная практика, часов	72	72						72		
ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ОК 1-ОК 5, ОК 7,9 - ОК 10	Консультации	2								2	
ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ОК 1-ОК 5, ОК 7,9 - ОК 10	Промежуточная аттестация	26									
	<b>Всего:</b>	<b>406</b>	<b>152</b>	<b>182</b>	<b>26</b>	<b>120</b>	<b>24</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>2</b>	<b>28</b>



### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ) 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия в т.ч. практическая подготовка, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект), (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
<b>Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения</b>		<b>124</b>
<b>МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</b>		<b>84</b>
Тема 1.1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.	<b>Содержание</b> Основные нормативные документы по правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Международные правила предоставления гостиничных услуг	<b>8</b>
	Тема 1.2. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	
	<b>Содержание</b> 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	<b>12</b>
	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	
	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. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	
	<b>Практические занятия, семинары, в т.ч. практическая подготовка</b>	
	Посещение Международной туристической выставки МИТТ, выполнение кейсовых заданий.	<b>8</b>
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>22</b>
	Решение ситуационных задач по проблематике лекции: «Организация и технология	





	работы службы приема и размещения с гостями»	
Тема 1.3. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	<b>Содержание</b>	<b>18</b>
	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей	
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>8</b>
Решение ситуационных задач по проблематике лекции: «Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями»		
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1 МДК 01.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения. Составление 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	<b>8</b>	
<b>МДК 01.02 Иностраный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения</b>		<b>40</b>
Тема 1.3. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>38</b>
	Организация приёма, регистрации гостей. Введение лексики, закрепление в упражнениях Чтение и перевод текста “The Front Desk of the Hotel”. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. Размещение гостей (предоставление номеров). Введение и закрепление лексики. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов у стойки ресепшюниста. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены	
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1 МДК 01.02. Составление алгоритма работы с гостем по телефону (на английском языке). Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями (на английском языке).		<b>2</b>
<b>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и</b>		<b>46+12К=58</b>



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК  
РГУТИС

Лист 10

<b>выписки.</b>		
<b>МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</b>		<b>30</b>
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	<b>Содержание</b>	<b>4</b>
	Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	
	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>6</b>
Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.		
Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя.		
Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя		
Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя.		
Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений.		
Особенности поселения гостей от группы.		
Особенности поселения коллектива.		
Переселение гостя из номера.		
Подселение к гостю в номер.		
Комплексное задание по модулю Front Office.		
Тема. 2.2. Документация службы приема и размещения.	<b>Содержание</b>	<b>4</b>
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	
	Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя	
<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>2</b>	
Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков,		



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК  
РГУТИС

Лист 11

	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.	
Тема. 2.3. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	<b>Содержание</b>	4
	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.	
	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.	
	Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.	
	Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.	
	Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.	
	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	
Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления. Разделение счета гостя на фоллио, внесение корректировки в счет гостя Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.	4	
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2 МДК 01.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения. 1. Заполнение и обработка заявок и бланков. 2. Заполнение регистрационной карточки гостя. 3. Составление текстов для общения по телефону с клиентами.	6	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 12</i>

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.	
<b>Курсовой проект</b>		<b>12</b>
<b>МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения</b>		<b>16</b>
Тема 2.1. Особенности работы с гостями.	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b> Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	<b>6</b>
Тема. 2.2. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b> Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах.	<b>6</b>
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2 МДК 01.02. 1. Заполнение и обработка заявок и бланков. 2. Заполнение регистрационной карточки гостя. 3. Составление текстов на английском языке для общения по телефону с клиентами. 4. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу.		<b>4</b>
<b>Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла</b>		<b>40+12к=52</b>
<b>МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</b>		<b>40</b>



Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	<b>Содержание</b>	6	
	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.		
	Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.		
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>		
Тема 3.2. Организация ночного аудита	Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля.	2	
	Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.		
	<b>Содержание</b>		6
	Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.		
Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации			
<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>			
	Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита. Решение ситуационных задач по проблематике лекции.	2	
	Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.		
	<b>Практические занятия, семинары, в т.ч. практическая подготовка</b>		8
	Практические занятия на базе гостиницы-партнера на тему: "Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения в гостинице 5 звезд"		
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3 по МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания.	6		
1. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.			
2. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.			
3. Составить алгоритм проведения ночного аудита.			



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК  
РГУТИС

Лист 14

<b>Курсовой проект</b>		<b>8</b>
<b>МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения</b>		<b>12</b>
Тема 3.1. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b> Технологический цикл гостиничного предприятия Изучение стандартов для обслуживания гостей	<b>10</b>
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3 по МДК.02.02 1. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.		<b>2</b>
Промежуточная аттестация по МДК 01.01. (диф.зачет)		<b>2</b>
Консультация		<b>2</b>
Промежуточная аттестация по МДК 01.02. (экзамен)		<b>12</b>
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ:</b> 1. 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 Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).		<b>72</b>



### 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

#### Тематика курсовых проектов

1. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд.
2. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд.
3. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды.
4. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды.
5. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.
6. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации обслуживания различных

24



категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона).

7. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).

8. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.

9. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).

10. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).

11. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).

12. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).

13. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию процедуры выписки гостя (на конкретном примере).

14. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).

#### **Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовому проекту**

1. Выбор темы курсового проекта

2. Основные требования к оформлению работы

3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата.

4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсового проекта. Правила изложения и представления материала.

5. Основные требования к написанию практической части курсового проекта.

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-источниками

9. Основные правила к написанию заключения

10. Индивидуальные консультации.

11. Защита курсового проекта





ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК  
РГУТИС

Лист 17

<b>Самостоятельная учебная работа обучающегося над курсовым проектом:</b> 1. Планирование выполнения курсового проекта 2. Определение актуальности выбранной темы, цели и задач курсового проекта 3. Изучение литературных источников. 4. Изучение и работа над материалами для написания теоретической части 5. Изучение практических материалов 6. Подготовка к защите курсового проекта	
<b>Аттестация по модулю</b>	<b>12</b>
<b>Всего</b>	<b>406</b>



### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Реализация программы модуля предполагает наличие кабинета организации деятельности сотрудников службы приема, размещения и тренажерного комплекса - стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования

**Оборудование учебного кабинета и тренажерного комплекса:** специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекторное оборудование. Система управления гостиницей Logus HMS. Персональный компьютер. Стойка ресепшн. Телефон. Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс). Сейф. POS-терминал. Шкаф для папок. Детектор валют. Лотки для бумаги. Доска. Набор учебно – наглядных пособий.

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику.

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

##### 3.2.1. Основная литература:

1. Английский язык для индустрии гостеприимства: Учебное пособие / Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 256 с.: 60x90 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-98281-409-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/473487>
2. Английский язык для индустрии гостеприимства : учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 203 с. — (Среднее профессиональное образование). — [www.dx.doi.org/10.12737/textbook\\_5a9e593b437e42.26494231](http://www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5a9e593b437e42.26494231). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/947559>
3. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 247 с. — (Библиотека словарей ИНФРА-М). - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003173>
4. 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. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961505>

5. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>

### 3.2.2. Дополнительная литература:

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1856700>

2. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023717>

3. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Беякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>

4. Косолапов, А.Б., Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва : КноРус, 2022. — 199 с. — ISBN 978-5-406-09029-9. — URL: <https://book.ru/book/942119>

### 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&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/>

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ



<b>Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля, личностных результатов</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Методы оценки</b>
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Оценка результатов Оценка процесса. Оценка результатов.	Ситуационные задачи Практическая работа Собеседование
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Оценка результатов Оценка процесса. Оценка результатов.	Ситуационные задачи Практическая работа Собеседование
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Оценка результатов Оценка процесса. Оценка результатов.	Ситуационные задачи Практическая работа Собеседование
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результатов. 75% правильных ответов	Собеседование Тестирование
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результатов. 75% правильных ответов	Собеседование Тестирование
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результатов. 75% правильных ответов	Собеседование Тестирование
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результатов. 75% правильных ответов	Собеседование Тестирование
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результатов. 75% правильных ответов	Собеседование Тестирование
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты	Оценка результатов. 75% правильных ответов	Собеседование Тестирование



антикоррупционного поведения		
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результатов. 75% правильных ответов	Собеседование Тестирование
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Оценка результатов. 75% правильных ответов	Собеседование Тестирование
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результатов. 75% правильных ответов	Собеседование Тестирование
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Оценка результатов. 75% правильных ответов	Собеседование Тестирование
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Оценка результатов. 75% правильных ответов	Собеседование Тестирование
ЛР 13. Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i>	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа
ЛР 14. Демонстрирует профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i> с учетом специфики субъекта Российской Федерации	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа
ЛР 15. Выполняющий трудовые функции в сфере <i>гостиничного дела</i>	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа
ЛР 16. Способный анализировать производственные ситуации, быстро принимающий решение в нестандартных ситуациях	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа
ЛР 17. Проявляющий интерес и стремление к процессу обучения, непрерывному образованию, владеющий инновационными методами	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа



ЛР 18. Проявляющий качества социально зрелой личности, обладающей четкой социальной позицией и умеющей эффективно применять навыки бесконфликтного общения в профессиональной деятельности	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа
ЛР 19. Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i>	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа
ЛР 20. Демонстрирующий нравственные принципы личности и способного выполнять функции гражданина, работника и семьянина.	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа
ЛР 21. Демонстрирующий осознание роли профессионала сферы гостеприимства, чувства ответственности перед выбранной специальностью, высокий уровень адаптации и социализации в современных условиях	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа