Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Мишкина Л. В.
Должность: директор
Дата подписания: 21.03.2022 09:53:07
Уникальный программный ключ:
8816e64d7bbb2e4cb90358045a91cd7fed713c59

Государственное профессиональное образовательное учреждение
Тульской области
«Тульский колледж строительства и отраслевых технологий»
(ГПОУ ТО «ТКСиОТ»)

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора по УМР
_____ Н.М. Вагнер
«30» июня 2020 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

Председатель цикловой методической комиссии
профессий и специальностей социально-экономического профиля
_____М.А. Морозова
«16» июня 2020 года

Тула – 2020

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 года №1552 (регистрационный номер 44954 от 26 декабря 2016 года Министерства юстиции Российской Федерации) и примерной программы профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда (регистрационный номер 43.02.14 – 170717).

Организация-разработчик: государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области «Тульский колледж строительства и отраслевых технологий» (далее – ГПОУ ТО «ТКСиОТ»).

Разработчик:
Баранина Алена Игоревна – преподаватель ГПОУ ТО «ТКСиОТ».

Рассмотрена и одобрена цикловой методической комиссией профессий и специальностей социально-экономического профиля, протокол № 5 от « 16 » июня 2020 года.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	**ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**	**4**
2.	**РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**	**5**
3.	**СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**	**6**
4.	**УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**	**14**
5.	**КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**	**16**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения является частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело при освоении основного вида профессиональной деятельности: организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.

1.2 Цель и задачи профессионального модуля – требования к знаниям, умениям, практическому опыту

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности, обучающийся в ходе изучения профессионального модуля должен

знать:

- законы и иные нормативно-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.

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 сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

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.

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего –386 часов, в том числе:

междисциплинарный курс - 242часов,

учебная практика – 72 часа,

производственная практика (по профилю специальности) – 72 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

В результате освоения основного вида профессиональной деятельности: организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, у обучающегося должны быть сформированы общие и профессиональные компетенции

Код	Наименование результата обучения
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
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 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 поддержание необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Структура профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса				Практика	
			Всего учебных занятий	в том числе:			Учебная	Производственная *(рассредоточенная практика)*
				лабораторные и практические занятия	курсовой проект (работа) *	самостоятельная работа		
МДК.01.01Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей		**242**	**242**					
ПК 3.1 – ПК 3.2, ОК 01 – ОК 04	**Раздел 1.** Организация приема, регистрации и размещения гостей	80	80	33				
ПК 3.2 – ПК 3.3, ОК 02 – ОК 05	**Раздел 2.** Документационное и правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения	60	60	28				
ПК 3.3, ОК 04 – ОК 07	**Раздел 3.** Организация выезда гостей из гостиницы	51	51	23				
ПК 3.2, ОК 07 – ОК 10	**Раздел 4.** Внешнее взаимодействие службы приема и размещения. Ночной аудит	51	51	23				
ПК 1.1 – ПК 1.3 ОК 01 – ОК 05, ОК 07, ОК 09, ОК 10	Учебная практика *(концентрированная практика)*	**72**					72	
ПК 1.1 – ПК 1.3 ОК 01 – ОК 05, ОК 07, ОК 09, ОК 10	Производственная практика *(концентрированная практика)*	**72**						72
	Всего:	**386**	**242**	107			**72**	**72**

3.2 Тематический план и содержание обучения профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

Наименование разделов и тем профессионального модуля	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовой проект (работа), самостоятельная работа обучающихся		Объем часов
МДК 01.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей			**242**
Раздел 1. Организация приема, регистрации и размещения гостей			**80**
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения проживающих	**Содержание**		**22** 12
	1	**Введение.** 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	**Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.** Проблемы службы приема и размещения. Рабочие смены. Секции: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.	
	3	**Требования к обслуживающему персоналу.** Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	
	4	**Изучение нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей.** Аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.	
	Практические занятия		10
	1	Деловая игра «Организация службы приема и размещения гостей»	
	2	Деловая игра «Организация взаимодействия сотрудников службы приема и размещения гостиницы»	
	3	Решение ситуаций на тему «Прием, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей»	
	4	Деловая игра «Поселение гостей в гостиницу»	
	5	Деловая игра «Ведение телефонных переговоров»	
Тема 1.2. Прием и размещение гостей	**Содержание**		**26** 18
	1	**Правил предоставления гостиничных услуг в РФ**. Виды гостиничных услуг пред-	

		лагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	
	2	**Процесс поселения в гостиницу.** Категории гостей. Ознакомление со стандартами качества обслуживания при приеме гостей. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей. Дополнительные услуги.	
	3	**Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.** Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности работы с постоянными и VIP-гостями.	
	4	**Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.** Виды и категории виз. Особенности обслуживания VIP-гостей. Калькулирование и ценообразование на услуги гостиницы.	
	Практические занятия		8
	1	Деловая игра «Прием, регистрации и поселения индивидуальных гостей и групп корпоративных гостей с использованием профессиональных программ и модулей»	
	2	Составление и обработка писем–заявок на размещение в гостинице, в т.ч. на иностранном языке.	
	3	Составление и обработка документов по подселению и переселению гостей.	
	4	Отработка навыков калькулирования стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.	
Тема 1.3. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями	**Содержание**		**32** 17
	1	**Протокол и этикет в деловом общении.** Изучение речевых стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей. Психологические основы делового общения. Речевые стандарты деловой корреспонденции. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	
	2	**Изучение норм и правил поведения персонала с гостями.** Роль улыбки в общении. Устная речь, приемы оживления речи. Основные правила построения контакта. Искусство слушать. Форма обращений. Тональность речи. Внешние и внутренние барьеры непонимания.	
	3	**Основы грамматики и фонетики иностранного языка.** Лексико–грамматический материал необходимый для общения на иностранном языке в процессе приема и размещения гостей.	
	Практические занятия*:*		15
	1	Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	

	2	Заполнение и обработка заявок и бланков.	
	3	Заполнение регистрационной карточки гостя.	
	4	Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами.	
	5	Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно–визовую службу.	
	6	Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей.	
	7	Решение ситуационных задач на правила поведения в конфликтных ситуациях	
	8	Решение ситуационных задач на применение речевых стандартов при общении с гостями, в том числе на иностранном языке	
Раздел 2. Прием заказов на бронирование от потребителей			**60**
Тема 2.1. Правовое регулирование договорных отношений	**Содержание**		**16** 14
	1	**Нормативная база, регулирующая договорные отношения в РФ.** Законодательство, регулирующее договорные отношения Закон РФ «О защите прав потребителей»: регламентация прав потребителей при исполнении договора розничной купли – продажи.	
	2	**Договора в хозяйственных отношениях: понятие, назначение, условия, свободы.** Изучение порядка заключения договоров, их содержание, изменение, расторжение. Формы договорных отношений гостиниц и клиентов.	
	Практические занятия		2
	1	Работа с нормативными и законодательными актами, регулирующими договорные отношения.	
Тема 2.2. Виды договоров в индустрии гостеприимства и их законодательное регулирование	**Содержание**		**20** 10
	1	**Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания.** Договора на предоставление услуг и купли – продажи, поставки. Стороны соглашений (договоров), права и обязанности сторон. Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение договоров.	
	2	**Договора аренды, хранения, доверительного управления, подряда и др.:** понятие, назначение, виды и разновидности, стороны, права и обязанности сторон, ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение.	
	Практические занятия		10
	1	Составление договоров аренды, хранения.	
	2	Составление договоров доверительного управления и подряда.	
	3	Составление договора на предоставление услуг и купли – продажи.	

	4	Решение ситуационных задач по вопросам регулирования договорных отношений.	
Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения	**Содержание**		**24**
	1	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	8
	2	Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезде, пребывании, выезде.	
	Практические занятия		16
	1	Оформление ведомостей движения номерного фонда и «шахматки».	
	2	Оформление документов при регистрации индивидуальных туристов, туристской группы и иностранных граждан.	
	3	Решение ситуационных задач на выявление правильности оформления документов службы приема и размещения.	
	4	Составление алгоритма заключения договора на предоставление услуги в т.ч. на иностранном языке.	
	5	Проработка «Закона о защите прав потребителей РФ».	
	6	Проработка ГК РФ статьи 426,428,779 глава 52.	
	7	Заполнение бланка договора хранения.	
Раздел 3. Организация выезда гостей из гостиницы			**51**
Тема 3.1. Оформление выезда гостя и процедура его выписки	**Содержание**		**51**
	1	**Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостей.** Изучение стандартов 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.	28
	2	**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.	
	3	**Формы расчетов платежными документами в сфере гостиничного сервиса.** Виды международных платежных систем, дорожных чеков, еврочеков, пластиковых карт, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами. Признаки платежности и общие средства защиты бумажных денежных средств. Порядок работы с пластиковыми картами. Работа с раз-	

		личными платежными документами.	
	4	**Учет и порядок ведения кассовых операций.** Формы безналичных расчетов. Бухгалтерские документы и требования к их составлению. Порядок возврата денежных сумм гостю. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	
	Практические занятия		23
	1	Проработка «Правил предоставления гостиничных услуг РФ».	
	2	Составление и оформление счетов, внесение изменений в счета, производство расчетов с клиентами с использованием технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.	
	3	Идентификация платежных документов, их реквизитов.	
	4	Определение визуальной подлинности бумажных денежных знаков и видимых средства их защиты по образцам банкнот.	
	5	Решение ситуационных задач «Расчет оплаты за проживание»	
	6	Решение задач по составлению отчета по кассе.	
	7	Составление актов о порче и пропаже собственности гостиницы.	
	8	Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.	
	9	Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.	
	10	Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.	
	11	Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.	
	12	Оформление счет-извещения при оплате кредитной картой.	
	13	Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.	
Раздел 4. Внешнее взаимодействие службы приема и размещения. Ночной аудит			**51**
Тема 4.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	**Содержание**		**15** 11
	1	**Коммуникационный процесс взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы.** Каналы коммуникации. Назначение и виды передаваемой информации.	
	2	**Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.** Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы. Изучение коммуникационных барьеров.	
	Практические занятия		4
	1	Решение ситуационных задач на соблюдение принципов взаимодействия службы	

		приема и размещения с другими отделами гостиницы.	
Тема 4.2. Организация ночного аудита	**Содержание**		**34**
	1	**Служба ночного аудита: назначение и основные функции.** Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.	15
	2	**Ночной портье: функциональные обязанности.** Портфолио гостя. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации.	
	Практические занятия		19
	1	Начисление платежей на счета. Расшифровка дебиторских счетов.	
	2	Решение ситуационных задач с использованием информационной базы данных гостиницы.	
	3	Решение ситуационных задач на проверку тарифов, счетов, суточного отчета гостиницы, записей в журнале регистрации.	
	4	Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги с использованием технических и телекоммуникационных средств. Оформление заказов на завтрак.	
	5	Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.	
	6	Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.	
	7	Составить алгоритм проведения ночного аудита.	
		Дифференцированный зачет	**2**
Учебная практика **Виды работ** – Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения. – Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. – Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислениям на счета гостей за дополнительные услуги. – 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. – Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей. – Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). – Отработка навыков регистрации иностранных граждан.			**72**

– Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. – Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). – Оформление и подготовка счетов гостей. – 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). – Проведение квалификационного экзамена.	
Производственная практика **Виды работ** – Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. – Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. – Выполнение калькулирования стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей. – Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. – Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. – Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. – Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. – Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. – Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. – Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. – Выполнение обязанностей ночного портье. – Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. – Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	**72**
Всего	**386**

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1.Наименование и характеристика учебной аудитории (мастерской), перечень оборудования и технических средств обучения

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета - стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- стойка ресепшн;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- телефон;
- настенные часы;
- факс;
- копировальный аппарат;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- машинка для кредитных карт (имитация);
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
- стеллаж для ваучеров;
- сейф;
- место хранения наличности.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

4.2. Информационное обеспечение реализации программы

4.2.1 Печатные издания

Нормативные документы:

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации от 02.10.1999 № 1104.
2. ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц».
3. ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».
4. Приказ № 86 от 21 июля 2005 года «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения».

Основные источники:

1. Елканова Д.И., Осипова Д.А., Романова В.В., Сорокина Е.В. Основы индустрии гостеприимства. – М.: Изд-во «Дашков и Ко», 2019.

2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. – М.: Издательский центр «Академия», 2018

3. Кусков А.С. Гостиничное дело. – М.: Изд-во «Дашков и Ко», 2018.

4. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. – М.: Альфа-М, ИНФРА-М, 2017.

5. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: Издат. Дом «ФОРУМ»: ИНФРА-И, 2018.

4.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. http://www.travelmole.com
2. www.hotelnews.ru
3. http://www.stonef.ru/history.htm
4. http://all-hotels.ru
5. http://www.amadeus.ru/
6. http://www.gaomoskva.ru

Дополнительные источники:

Журналы периодического издания:

1. «Отель»
2. «Пять звезд»
3. «Гостиница и ресторан»
4. «PRO - отель».

5. 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 ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая 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 ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ОК 1 Выбирать способы решения задач	Оценка результата	Тестирование

профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	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 ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая 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 пись-	Оценка результата	Тестирование

менную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	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