

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Уральский политехнический колледж»

РАССМОТРЕНО

На заседании методического совета

«06» 06 2023 г.

№ протокола «1»



УТВЕРЖДАЮ

Директор АНПОО УРПК

Миннихметов Р.Р.

«06» 06 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**МДК.04.03 КООРДИНАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ
ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА ИЛИ ИНОГО
СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ**

по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Рабочая программа учебного модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Организация-разработчик: АНПОО «Уральский политехнический колледж»

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ МДК «КООРДИНАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА ИЛИ ИНОГО СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ».....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК «КООРДИНАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА ИЛИ ИНОГО СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ».....	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МДК «КООРДИНАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА ИЛИ ИНОГО СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ»	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК «КООРДИНАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА ИЛИ ИНОГО СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ»	11

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ МДК «КООРДИНАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА ИЛИ ИНОГО СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ»

1.1. Область применения программы

Программа учебного модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Учебный модуль «Координация деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения» подготовлен на основе существующей нормативно-правовой базы и предназначена для реализации государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников профессионального образования.

Учебный модуль «Координация деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения» тесно связан с «Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса», «Соблюдение норм этики делового общения».

1.2. Место модуля в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебный модуль «Координация деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения» является междисциплинарным курсом МДК.04.03. в структуре профессиональной образовательной программы и входит в профессиональный модуль ПМ.04 Предоставление гостиничных услуг.

1.3. Цели и задачи модуля - требования к результатам освоения модуля

Общие компетенции (ОК), включающие в себя способность:

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
- ОК 2. Понимать и анализировать вопросы ценностно-мотивационной сферы.
- ОК 3. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
- ОК 4. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, в том числе ситуациях риска, и нести за них ответственность.
- ОК 5. Проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных ситуациях, предупреждать и разрешать конфликты в процессе профессиональной деятельности.
- ОК 6. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- ОК 7. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 8. Правильно строить отношения с коллегами, с различными категориями граждан, в том числе с представителями различных национальностей и конфессий.
- ОК 9. Устанавливать психологический контакт с окружающими.
- ОК 10. Адаптироваться к меняющимся условиям профессиональной деятельности.
- ОК 11. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
- ОК 12. Выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета.
- ОК 13. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению, уважительно относиться к праву и закону.

ОК 14. Организовывать свою жизнь в соответствии с социально значимыми представлениями о здоровом образе жизни, поддерживать должный уровень физической подготовленности, необходимый для социальной и профессиональной деятельности.

Профессиональные компетенции (ПК), включающие в себя способность:

ПК 4.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

ПК 4.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия

ПК 4.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

ПК 4.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования предоставлению гостиничных услуг

Личностных результатов освоения программы воспитания (ЛР):

ЛР 5 Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России

ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства

ЛР 13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства

ЛР 14 Осознающий необходимость самообразования и стремящийся к профессиональному развитию по выбранной специальности

ЛР 15 Демонстрирующий готовность поддерживать партнерские отношения с коллегами, работать в команде

ЛР 16 Выполняющий трудовые функции в сфере туризма и гостеприимства

ЛР 17 Демонстрирующий готовность к эффективной деятельности в рамках выбранной профессии, обладающий наличием трудовых навыков

ЛР 18 Соблюдающий этические нормы общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен иметь **практический опыт** в:

- Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов).

уметь:

- анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;

- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;

- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;

- контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;

- предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

знать:

- законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;

- основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;

- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;

- межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;
- гостиничный маркетинг и технологии продаж;
- требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;
- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК «КООРДИНАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА ИЛИ ИНОГО СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ»

2.1. Объем учебного модуля и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	62
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	34
Практические занятия	24
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	28

2.2. Тематический план и содержание МДК «Координация деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<p align="center">Тема 1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей</p>	<p>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. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. 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. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Организация приёма, регистрации гостей. Размещение гостей (предоставление номеров). Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. Чтение и перевод текстов с иностранного языка. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.</p>	<p align="center">16</p>	<p>ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</p>
<p align="center">Тема 2. Процесс поселения и выселения гостей</p>	<p>Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. 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 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. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения. Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности</p>	<p align="center">18</p>	<p>ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</p>

	<p>обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. 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. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.</p>		
Самостоятельная работа		28	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Всего		62	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МДК «Координация деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения»

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация программы модуля требует наличия учебного кабинета по **Профессиональным дисциплинам**.

Оборудование учебного кабинета: посадочные места по количеству обучаемых, рабочее место преподавателя, комплект нормативной документации, наглядные пособия, плакаты, стенды, макеты.

Технические средства обучения: компьютер, мультимедийный проектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Ключевская, И. С. Рекламная и PR-деятельность гостиничного предприятия : учебное пособие / И.С. Ключевская. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 359 с. — DOI 10.12737/1852505. - ISBN 978-5-16-017423-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1852505> – Режим доступа: по подписке.
2. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства : учебное пособие / И.С. Барчуков, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен ; ИНФРА-М, 2023. — 204 с. - ISBN 978-5-9558-0209-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2079683> – Режим доступа: по подписке..

Дополнительные источники:

1. Сафронова, Т.Н. Инновации в гостиничной деятельности : учеб. пособие / Т.Н. Сафронова. - Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2023. - 156 с. - ISBN 978-5-7638-3948-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1032196> – Режим доступа: по подписке..
2. Ушаков, Р. Н. Маркетинговая деятельность как фактор достижения конкурентных преимуществ на рынке гостиничных услуг (на примере города Москвы): Диссертация / Ушаков Р.Н. - Москва :НИЦ ИНФРА-М, 2023. - 177 с.ISBN 978-5-16-104889-4 (online). - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/872564> – Режим доступа: по подписке..

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК «Координация деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения»

Контроль и оценка результатов освоения модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, устного опроса, при проведении зачета, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ПК 4.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	<ul style="list-style-type: none"> - планирует деятельность службы приема и размещения; - оценивает и планирует потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале 	<p>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ.</p> <p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
ПК 4.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	<ul style="list-style-type: none"> - организует деятельность службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы; - проводит вводный и текущий инструктаж подчиненных; - распределяет обязанности и определяет степени ответственности подчиненных; - координирует деятельность подчиненных; - взаимодействует со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса; - управляет конфликтными ситуациями в службе приема и размещения. 	<p>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ.</p> <p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
ПК 4.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	<ul style="list-style-type: none"> - контролирует выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; стимулирует подчиненных и реализует меры по обеспечению их лояльности; - организует контролирует соблюдение требований охраны труда на рабочем месте. 	<p>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ.</p> <p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>

ПК 4.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования предоставлению гостиничных услуг	выполняет санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	Устный опрос, зачет Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ
-------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------