

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Забелин Алексей Григорьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 12.01.2023 18:51:41  
Уникальный программный ключ:  
672b4df4e1ca30b0f6cad5b6309d064a94afcfdbc652d927620ac07f8fdabb79

**АККРЕДИТОВАННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
МФЮА»**

**СОГЛАСОВАНО**  
Протокол согласования с  
Турфирмой МПО «Империя»  
от 15 апреля 2022 г.

**УТВЕРЖДЕНО**  
Приказом Ректора МФЮА  
от 16.05.2022 г. № 16-ю/62

**ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

для специальности  
**43.02.14 Гостиничное дело**

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры «Экономика и менеджмент»

Протокол № 5 от 15 апреля 2022 г.

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры «Иностранные языки»

Протокол № 5 от 15 апреля 2022 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного Приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 № 1552 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26.12.2016, регистрационный № 44974)

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Рабочая программа разработана на основе оценочных материалов для демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции № E57 «Администрирование отеля».

Заведующий кафедрой Родина Е.Е., к.э.н.

Заведующий кафедрой Ширяева Н.Н., к.п.н.

Разработчик: Консовский А.А., преподаватель МФЮА

Эксперты:

Внутренняя экспертиза: начальник УМО СПО Николаева Н.Н.

Внешняя экспертиза: Бурланков Степан Петрович - доктор экономических наук, профессор кафедры ресторанного бизнеса РЭУ им. Г.В. Плеханова

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	4
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	6
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	13
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИО- НАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b>	18

# 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 является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

Программа предназначена для освоения компетенции Е57 «Администрирование отеля» и разработана на основе перечня знаний, умений, навыков в соответствии со спецификацией стандарта компетенции.

### 1.2. 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 профессиональные компетенции, общие компетенции.

#### 1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

#### 1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности работников 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.

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

иметь практический	разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
--------------------	---

опыт в:	планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
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.
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.

### **1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

объем образовательной программы 417 часа, в том числе:

занятия во взаимодействии с преподавателем - 231 час;

учебной практики – 72 часа;

производственной практики (по профилю специальности)– 72 часа, в том числе в форме практической подготовки – 72 часа;

самостоятельной работы обучающегося– 18 часов;

консультации – 4 часа;

промежуточная аттестация – 20 часов

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Общий объем нагрузки, акад. Ч.	В форме практической подготовки	Объем образовательной программы в академических часах							
				Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа	Консультации	Промежуточная аттестация	Практика	
				Всего	в том числе					Учебная	Производственная
					лабораторные работы и практические занятия	курсовая работа (проект)					
ПК 1.1. – 1.3. ОК 01-05, 07, 09,10	МДК.01.01 Организация и контроль деятельности службы приема и размещения	211		193	84	30	12	2	4		
ПК 1.1. – 1.3. ОК 01-05, 07, 09,10	МДК.01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения	50		38	38		6	2	4		
ПК 1.1. – 1.3. ОК 01-05, 07, 09,10	Учебная практика	72	72							72	
	Производственная практика (по профилю специальности), в том числе в форме практической подготовки	72	72								72
Экзамен по модулю		12							12		
<b>ВСЕГО</b>		<b>417</b>	<b>144</b>	<b>231</b>	<b>122</b>	<b>30</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>72</b>	<b>72</b>

### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
<b>МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</b>		<b>211</b>
<b>Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения</b>		<b>44</b>
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	<p><b>Содержание</b></p> <p>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</p> <p>Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.</p> <p>Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.</p> <p>Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.</p> <p><b>Практические занятия</b></p> <p>Заселение гостя walk-in, заполнение профайла гостя</p> <p>Разговор по телефону - гость пытается определиться с выбором отеля. Выбирает между отелем, в котором работает администратор и другим отелем аналогичного класса. Просит администратора помочь в выборе, аргументировано убедить его забронировать отель, в котором работает администратор</p> <p>Разговор по телефону – запрос-бронирование. Прямая бронь. Семья с двумя детьми. Предложить варианты размещения, детьми. Предложить варианты размещения, осуществить бронирование.</p>	16
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	<p><b>Содержание</b></p> <p>Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей</p> <p>Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</p>	8
<p><b>Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 1</b></p> <p>Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы.</p> <p>Составление перечня оборудования службы приема и размещения.</p> <p>Составление алгоритма работы с гостем по телефону.</p> <p>Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Составление эссе об организации службы приёма и размещения</p>		6
<b>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.</b>		<b>92</b>

Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	<b>Содержание</b>	16
	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>Практические занятия</b>	26
Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля FrontOffice. 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 FrontOffice.		
Тема. 2.2. Документация службы приема и размещения.	<b>Содержание</b>	8
	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>Практические занятия</b>	10
Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, 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>	22
	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 проживания, 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>Практические занятия</b>	<b>10</b>
	Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления. Разделение счета гостя, внесение корректировки в счет гостя Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.	
<b>Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 2</b>		
Заполнение и обработка заявок и бланков. Заполнение регистрационной карточки гостя. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков. Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов. Выполнение курсовой работы. Выполнение упражнений с использованием новой лексики (английский язык). Составление диалогов (по образцу и самостоятельно) по изученным темам (английский язык). Эссе о роли английского языка в отельном бизнесе (английский язык).		<b>3</b>
<b>Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла</b>		<b>27</b>
Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	<b>Содержание</b>	<b>4</b>
	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.	
	<b>Практические занятия</b>	<b>10</b>
	Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.	
Тема 3.2. Организация ночного аудита	<b>Содержание</b>	<b>5</b>
	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>Практические занятия</b>	<b>8</b>
	Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита. Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.	
<b>Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 3</b>		
Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. Составить алгоритм проведения ночного аудита. Выполнение курсовой работы. Выполнение упражнений с использованием новой лексики (английский язык). Составление диалогов (по образцу и самостоятельно) по изученным темам (английский язык). Эссе о правилах оформления гостя при приеме и выписке (английский язык). Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы (английский язык).		<b>3</b>
<b>МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения</b>		<b>50</b>
<b>Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения</b>		<b>10</b>
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке	<b>Практические занятия</b>	<b>10</b>
	Организация приема, 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. Чтение и перевод текста “Hotel Housekeeping”. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов администратора с посетителями по ситуациям. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	
<b>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписке</b>		<b>18</b>
Тема 2.1. Особенности работы с разными категориями гостей.	<b>Практические занятия</b>	<b>10</b>
	Категории гостей: группы, корпоративные гости, иностранные граждане. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	
Тема 2.2. Организация взаимодействия сотрудников с разными категориями гостей при приеме, регистрации, размещении и выписке на английском языке	<b>Практические занятия</b>	<b>8</b>
	Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей: групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Произведение расчетов с гостями, организация отъезда и проводы гостей. Предупреждение и решение сложных и проблемных ситуаций различного характера.	
<b>Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в рамках технологического цикла</b>		<b>10</b>

Тема 3.1. Обслуживание гостей на всех этапах технологического цикла на английском языке	<p><b>Практические занятия</b></p> <p>Технологический цикл гостиничного предприятия. Изучение стандартов для обслуживания гостей на разных этапах технологического цикла.</p>	<b>10</b>
<p><b>Самостоятельная учебная работа при изучении МДК.01.02</b></p> <p>Выполнение упражнений с использованием новой лексики (английский язык). Составление диалогов (по образцу и самостоятельно) по изученным темам (английский язык). Эссе о роли английского языка в отельном бизнесе (английский язык). Выполнение упражнений с использованием новой лексики (английский язык). Составление диалогов (по образцу и самостоятельно) по изученным темам (английский язык). Эссе о правилах оформления гостя при приёме и выписке (английский язык). Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы (английский язык).</p>		<b>6</b>
<p><b>Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе</b></p> <p>Выбор темы курсовой работы Основные требования к оформлению работы Основные правила представления введения и понятийного аппарата. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала. Основные требования к написанию практической части курсовой работы. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами. Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта. Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками Основные правила к написанию заключения Индивидуальные консультации. Защита курсовой работы.</p>		<b>30</b>
<p><b>Тематика курсовых работ</b></p> <p>Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона). Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы). Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере). Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере). Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).</p>		

Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).	
<b>Консультации</b>	<b>4</b>
<b>Комплексный экзамен по МДК.01.01 и МДК.01.02</b>	<b>8</b>
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ</b> Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению 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 б. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан. 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, выезжающих).	<b>72</b>
<b>Производственная практика (по профилю специальности)</b> <b>Виды работ</b> 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 калькуляции 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 и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	<b>72</b>
<b>Экзамен по модулю</b>	<b>12</b>
<b>Всего</b>	<b>417</b>

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинет организации деятельности сотрудников службы приема и размещения <ul style="list-style-type: none"><li>- доска классная</li><li>- стол преподавателя</li><li>- стул преподавателя</li><li>- комплекты учебной мебели</li><li>- плазменная панель</li><li>- компьютер</li></ul>
Кабинет иностранного языка (с лингафонным оборудованием) <ul style="list-style-type: none"><li>- доска классная</li><li>- стол преподавателя</li><li>- кресло для преподавателя</li><li>- комплекты учебной мебели</li><li>- проектор</li><li>- демонстрационные наглядные пособия</li></ul>
Английский клуб <ul style="list-style-type: none"><li>- доска классная</li><li>- стол преподавателя</li><li>- кресло для преподавателя</li><li>- комплекты учебной мебели</li><li>- проектор</li><li>- демонстрационные наглядные пособия</li></ul>
Библиотека, читальный зал с выходом в интернет <ul style="list-style-type: none"><li>- комплекты учебной мебели</li><li>- компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему</li><li>- комплекты учебной мебели</li><li>- компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему</li></ul>
Актовый зал <ul style="list-style-type: none"><li>- специализированные кресла для актовых залов</li><li>- сцена</li><li>- трибуна</li><li>- мультимедиапроектор</li><li>- компьютер</li><li>- технические средства, служащие для представления информации большой аудитории</li><li>- видео увеличитель (проектор)</li><li>- демонстрационное оборудование и аудиосистема</li><li>- микрофоны</li></ul>
Помещение для самостоятельной работы и курсового проектирования <ul style="list-style-type: none"><li>- комплекты учебной мебели</li><li>- компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду</li></ul>

### 3.2. Информационное обеспечение обучения

#### Основные источники:

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. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/451272>

Воробьева, С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (В1): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 192 с. — (Профес-

сиональное образование). — ISBN 978-5-534-09515-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/453934>

#### **Дополнительные источники:**

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. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/451271>

Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/467368>

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. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/456345>

Куряева, Р. И. Английский язык. Лексико-грамматическое пособие в 2 ч. Часть 1: учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. И. Куряева. — 8-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 264 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09890-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/452245>

#### **Интернет-ресурсы**

<https://hotelmagazine.ru/>

[www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru)

[http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830)

<http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>

<http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>

<http://allhotels.ru/>

<http://www.amadeus.ru/>

<http://www.travelmole.com>

[«Федерация рестораторов и отельеров \(ФРиО\)».](#)

[Ассоциация Рестораторов и Отельеров РТ.](#)

[PRO.Hotel — портал про гостиничный бизнес.](#)

[«Современный отель» — все об управлении гостиничным бизнесом.](#)

Виртуальные путешествия

- [Виртуальная экскурсия по отелю «Park Hotel».](#)
- [Виртуальные экскурсии по улицам городов мира.](#)
- [Виртуальные путешествия по всему миру.](#)
- [3D-путешествия по городам мира.](#)
- [Лучшие приложения для виртуальных путешествий по Земле.](#)

Конференции, выставки

- [Выставки по тематике «Гостиничное и ресторанное дело».](#)

#### **Периодические издания**

##### **ЭБС IPRbooks**

1. Сервис plus Российский государственный университет туризма и сервиса

## 2. Сервис в России и за рубежом Российский государственный университет туризма и сервиса

### 3.3. Особенности организации образовательной деятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте университета (<http://www.mfua.ru/sveden/objects/#objects>).

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовую, туалетные, другие помещения (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала имеются следующие условия:

- для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске);
- внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание);
- разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет:

- использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения;
- регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений;
- обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой, обеспечиваются следующие условия:

- ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий;
- в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию МФЮА для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться; педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается;
- действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются; печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается; обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений;
- предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

При необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ОВЗ необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно

на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.



#### 4. 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	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 05. 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 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 09. 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	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необхо-	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача

димой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 05. 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 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 09. 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	Тестирование
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результатов	Экзамен
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Экспертное наблюдение	Ролевая игра
	Оценка процесса	Ситуационная задача
	Оценка результатов	Практическая работа
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение	Практическая работа
	Оценка процесса	Виды работ на практике
	Оценка результатов	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 05. 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 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 09. 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