

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
КАМЧАТСКОГО КРАЯ**

**КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КАМЧАТСКИЙ КОЛЛЕДЖ ТЕХНОЛОГИИ И СЕРВИСА»**


РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

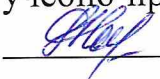
**ПМ 01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

**МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации
для службы приема и размещения**

по программе подготовки специалистов среднего звена
по специальности СПО
43.02.14 Гостиничное дело

г. Петропавловск-Камчатский,
2019 г.

Рассмотрено и одобрено
на заседании методической комиссии
преподавателей специальных дисциплин и
мастеров производственного обучения,
протокол № 6
от «15» февраля 2019 г.
Председатель  А.Ю. Баранова

Утверждаю
Заместитель директора по
учебно-производственной работе
 О.Н. Толоконникова
«15» февраля 2019 г.

Рабочая программа МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (приказ Министерства образования от 09 декабря 2016 года № 1552).

Организация-разработчик:

КГПОАУ «Камчатский колледж технологии и сервиса»

Разработчик: Щербакова Инга Сергеевна, преподаватель

СОДЕРЖАНИЕ

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА**

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО
КУРСА**

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

1.1. Область применения программы

Рабочая программа междисциплинарного курса МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения является частью ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения основной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело

1.2. Цель и планируемые результаты освоения междисциплинарного курса

В результате изучения междисциплинарного курса студент должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» на иностранном языке по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и соответствующие ему профессиональные и общие компетенции.

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 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 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения междисциплинарного курса должен:

иметь практический опыт в:

- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

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

Формируемые компетенции	Название раздела		
	Действия (дескрипторы)	Умения	Знания
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения			
ПК 1. 1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Планирование деятельности службы приема и размещения;	Осуществлять планирование, деятельность службы приема и размещения;	Структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;

	Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами. Организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;	Методику определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; Направленность работы подразделений службы приема и размещения; Функциональные обязанности сотрудников; Правила работы с информационной базой данных гостиницы;
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана	Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Алгоритм выполнения работ в профессиональной области; Стандарты выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач	Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в	Определять задачи поиска информации Определять необходимые источники информации Структурировать получаемую информацию	Виды информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности Формат оформления результатов поиска информации (бланки,

<p>профессионально й деятельности</p>	<p>соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессионально й деятельности</p>	<p>Выделять наиболее значимое в перечне информации Оценивать практическую значимость результатов поиска Оформлять результаты поиска</p>	<p>заявки)</p>
<p>ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессионально е и личностное развитие</p>	<p>Использование актуальной нормативно- правовой документацию по профессии (специальности) Применение современной профессионально й терминологии Определение траектории профессионально го развития и самообразования</p>	<p>Определять актуальность нормативно- правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития</p>	<p>Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей Профессиональная терминология</p>
<p>ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействоват ь с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Планирование профессионально й деятельность</p>	<p>Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействоватьс коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>Организация и технология работы службы приема и размещения Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами</p>
<p>ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственно м языке с учетом особенностей социального и</p>	<p>Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессионально й тематике на государственном языке Проявление толерантность в рабочем</p>	<p>Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы</p>	<p>Правила предоставления гостиничных услуг Речевые стандарты при общении с гостями</p>

культурного контекста.	коллективе		
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	Соблюдать нормы экологической безопасности Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности Пути обеспечения ресурсосбережения.
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение	Автоматизированные системы в службе приема и размещения Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. Ведение общения на профессиональные темы	Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), Понимать тексты на базовые профессиональные темы Участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы Строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности Кратко	Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы Основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) Лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности Особенности произношения Правила чтения текстов профессиональной

		<p>обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)</p> <p>Писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	направленности
--	--	--	----------------

Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки

ПК 1.2. Организовывают деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	Организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;	Стандартное оборудование службы приема и размещения; Цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; Порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;
	Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных	Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных;	Методику и виды, проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения
	Распределение обязанностей и определение степени ответственности и подчиненных	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения	Кадровый состав службы приема и размещения, его функциональные обязанности; Требования к облаживающему персоналу службы приема и размещения;
	Координация деятельности подчиненных	Регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных	Организацию службы приема и размещения; Стандарты качества обслуживания при приеме, размещение и выписке гостей;

		<p>граждан); Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; Готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); Составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);</p>	<p>Правила приема, регистрации и поселения индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей; Правила регистрации иностранных гостей; Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания; Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;</p>
	<p>Взаимодействие со службами номерного фонда и</p>	<p>Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы</p>	<p>Особенности взаимодействия службы приема и размещения с другими</p>

	питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса	приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса; Выполнять обязанности ночного портье	службами гостиницы; Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита
	Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения	Информировать сотрудников службы приема и размещения о методах урегулирования конфликтных ситуаций	Правила поведения в конфликтных ситуациях; Правила работы с возражениями гостей.
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана	Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Алгоритм выполнения работ в профессиональной области; Стандарты выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач	Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную	Определять задачи поиска информации Определять необходимые источники информации Структурировать получаемую информацию	Виды информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности Формат оформления результатов поиска информации (бланки, заявки)

<p>профессиональной деятельности</p>	<p>информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности</p>	<p>Выделять наиболее значимое в перечне информации Оценивать практическую значимость результатов поиска Оформлять результаты поиска</p>	
<p>ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<p>Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности) Применение современной профессиональной терминологии Определение траектории профессионального развития и самообразования</p>	<p>Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития</p>	<p>Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей Профессиональная терминология</p>
<p>ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Планирование профессиональной деятельность</p>	<p>Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>Организация и технология работы службы приема и размещения Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами</p>
<p>ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на</p>	<p>Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике</p>	<p>Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы</p>	<p>Правила предоставления гостиничных услуг Речевые стандарты при общении с гостями</p>

государственно м языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	на государственно м языке Проявление толерантность в рабочем коллективе		
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережен ию, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональ ной деятельности; Обеспечивать ресурсосбережени е на рабочем месте	Соблюдать нормы экологической безопасности Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности Пути обеспечения ресурсосбережения.
ОК 9 Использовать информационн ые технологии в профессиональ ной деятельности.	Применение средств информатизаци и и информационн ых технологий для реализации профессиональ ной деятельности	Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение	Автоматизированные системы в службе приема и размещения Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10 Пользоваться профессиональ ной документацией на государственно м и иностранном языке	Применение в профессиональ ной деятельности инструкций на государственно м и иностранном языке. Ведение общения на профессиональн ые темы	Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), Понимать тексты на базовые профессиональные темы Участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы Строить простые	Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы Основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) Лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности Особенности

		высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности Кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые) Писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	произношения Правила чтения текстов профессиональной направленности
--	--	---	--

Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения	Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору; Контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей; Анализировать результаты деятельности	Стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения; Критерии и показатели качества обслуживания; Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; Категории гостей и особенности обслуживания;
	Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности	Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных;	Методы и их особенности при стимулировании труда персонала службы приема и размещения;
	Организация и контроль соблюдения требований	Контролировать соблюдение сотрудниками службы приема и размещения	Правила и нормы охраны труда, техники безопас

	охраны труда на рабочем месте	требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей;	ности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана	Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Алгоритм выполнения работ в профессиональной области; Стандарты выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте	Определять задачи поиска информации Определять необходимые источники информации Структурировать получаемую информацию Выделять наиболее значимое в перечне информации Оценивать практическую значимость результатов поиска Оформлять результаты поиска	Виды информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности Формат оформления результатов поиска информации (бланки, заявки)

	профессиональн ой деятельности		
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессионально е и личностное развитие	Использование актуальной нормативно- правовой документацию по профессии (специальности) Применение современной профессиональн ой терминологии Определение траектории профессионального развития и самообразования	Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Нормативная документация, регламентирующ ая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей Профессиональна я терминология
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействоват ь с коллегами, руководством, клиентами.	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Планирование профессиональн ой деятельность	Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Организация и технология работы службы приема и размещения Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональн ой тематике на государственном языке Проявление толерантность в рабочем коллективе	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Правила предоставления гостиничных услуг Речевые стандарты при общении с гостями
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей	Соблюдение правил экологической безопасности	Соблюдать нормы экологической безопасности Определять	Правила экологической безопасности при ведении

среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	при ведении профессиональной деятельности; Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	профессиональной деятельности Пути обеспечения ресурсосбережения.
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение	Автоматизированные системы в службе приема и размещения Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. Ведение общения на профессиональные темы	Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), Понимать тексты на базовые профессиональные темы Участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы Строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности Кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые) Писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные	Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы Основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) Лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности Особенности произношения Правила чтения текстов профессиональной направленности

		темы	
--	--	------	--

Требования к результатам освоения дисциплины:

- дальнейшее развитие иноязычной коммуникативной компетенции: речевой, языковой, социокультурной, компенсаторной и учебно-познавательной;
- владение профессионально-направленным лексическим материалом;
- развитие и воспитание самостоятельности и готовности к самостоятельному изучению иностранного языка, его использованию в других областях знаний.

В результате изучения междисциплинарного курса «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения» обучающийся должен **уметь**:

- общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы;
- переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности;
- самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас

знать:

- лексический (1200-1400 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для чтения и перевода (со словарем) иностранных: текстов профессиональной направленности в службе приема и размещения.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

2.1. Объем междисциплинарного курса и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	38
в том числе:	
практические занятия	22
контрольные работы	1
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	-
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа	-
Промежуточная аттестация – другие формы (итоговая контрольная работа)	

2.2. Тематический план и содержание МДК

Наименование разделов и тем междисциплинарного курса (МДК)	Содержание учебного материала	Объем часов	
1	2	3	
МДК 01.02 Коммуникация на иностранном языке в службе приема и размещения		38	
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения		12	
<p><i>Тема 1.1</i> Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями</p>	<p><i>Содержание</i> Формирование языковых навыков и речевых умений по теме «The Front Desk of the Hotel». Знакомство с ролью и особенностями функционирования службы приема и размещения гостей на английском языке</p>	<p><i>Количество часов (аудиторных)</i></p>	<p><i>Уровень освоения</i></p>
	<p>1. The Front Desk staff (departments, responsibilities, employment schedule) (Состав персонала службы приема и размещения: основные функции, рабочие смены, отделы)</p>	2	2
	<p>2. Requirements to the Front Desk staff. (Требования к персоналу службы приема и размещения)</p>	1	2
	<p>3. Business etiquette. (Деловой этикет)</p>	2	2
	<p>4. Telephone communication etiquette. (Этикет при общении по телефону)</p>	1	2
	<p>5. Standards of communication with guests. (Речевые стандарты при приеме, регистрации и</p>	1	2

	размещении гостей)		
Практическая подготовка:		1	2
1. Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы			
2. Составление перечня оборудования службы приема и размещения.		1	2
3. Составление алгоритма работы с гостем по телефону		1	2
4. Составление правил поведения в конфликтных ситуациях с потребителями		1	2
5. Правила приема и размещения гостей		1	2
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки		18	
Тема. 2.1. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	Содержание Формирование языковых навыков и речевых умений по теме «Serving guests. Checking in & Checking out». Обслуживание гостей. Прием и размещение гостей	Количество часов (аудиторных)	Уровень освоения
	1. Services and facilities provided by the hotel. (Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей)	2	2
	2. Dealing with complaints. (Решение конфликтных ситуаций)	1	2
	3. Checking-in of the guests. (Регистрация гостей)	2	3
	4. Checking-out of the guests. (Выписка гостей)	2	3
Практическая подготовка:			2
1. Заполнение и обработка заявок и бланков.		1	

2. Заполнение регистрационной карточки гостя.	1	2
3. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами.	1	3
4. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно-визовую службу.	1	2
5. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей.	1	3
6. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.	1	2
7. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.	1	3
8. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.	1	2
9. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.	1	2
10. Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой.	1	2
11. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.	1	2
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	8	
Тема 3.1. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке	Содержание	
	Формирование языковых навыков и речевых умений по теме «Front Desk documentation». Документация на рецепции	
	1. «Front Desk documentation». (Документация на рецепции)	2
	2. Итоговая контрольная работа	1
Практическая подготовка:		
1. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом	2	2

2. Составление алгоритма проведения ночного аудита	2	3
3. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы	1	3
Всего	38 часов	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 – ознакомительный (воспроизведение информации, узнавание (распознавание), объяснение ранее изученных объектов, свойств и т.п.);

2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 – продуктивный (самостоятельное планирование и выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

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

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- стойка ресепшн;
- посадочные места по количеству обучающихся (15 штук);
- рабочее место преподавателя (стол, стул);
- 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.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники (печатные):

1. Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса: Учебник – М.: ОИЦ «Академия», 2016
2. Мазурина О.Б., Можяева Н.Г., Петрова И.В. Английский язык для индустрии гостеприимства – М.: ОИЦ «Академия». 2016

3. Ишимцева К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства / К.В. Ишимцева, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. - Москва: Альфа-М, 2017. - 192 с. - ISBN 978-5-98281-409-8. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/361167/reading> - Текст: электронный.

Дополнительные источники:

1. Балашова Е.А Гостиничный сервис: как достичь безупречного сервиса – М.: ООО «Вершина», 2005 – 176с.

2. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник. - М.: Изд-во «Талер», 2001.

3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 8-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2011 – 208с.

4. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. Пособие. - М: Финансы и статистика, 2005,-192 с: ил.

5. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: Изд-во «Форум. Инфра-М», 2010 – 352с.

6. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник. Под ред. Проф. Чудновского А.Д. М.: Ассоциации авторов издателей «Тандем»; Издательство «Экмос», 2000.

7. Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. 2-е изд., перераб. и доп.– М.: Финансы и статистика, 2003. – 400с.

(электронные):

Журналы:

1. «Отель» <https://www.frontdesk.ru/>
2. «Пять звезд» <https://5stars-mag.ru/>
3. «PRO - отель». <https://hotelier.pro/>

Интернет-ресурсы

4. <http://www.travelmole.com>
5. <http://www.hotelnews.ru>
6. <http://www.stonef.ru/history.htm>
7. <http://all-hotels.ru>
8. <http://www.amadeus.ru>
9. <http://www.gaomoskva.ru>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

4.1. Контроль освоения профессиональных компетенций

Результаты (освоенные профессиональн ые компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки

<p>ПК 1. 1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Обоснованность выбора стандартов качества обслуживания при приеме и выписке гостей. Точность и правильность процедуры приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей и др. Правильность регистрация гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан). Точность создания и правильность обработки необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги). Точность и грамотность ведения учета занятых номеров и наличия свободных мест. Правильность и грамотность заполнения анкеты/регистрационной карточки гостя, уведомления о прибытии иностранного гражданина и лица без гражданства при регистрации гостей в отеле. Точность и грамотность ведения учета зарегистрированных гостей. Грамотность общения с гостями в процессе регистрации и размещения гостей в отеле на русском и иностранном языках.</p>	<p>Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося</p> <p>Экспертная оценка на практическом занятии</p> <p>Экспертная оценка выполнения практического задания</p>
<p>ПК 1.2. Организовывает деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Правильность информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Точность и правильность изложения нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей. Полнота демонстрации основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей. Точность и правильность работы с информационной базой данных</p>	<p>Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике.</p>

	<p>гостиницы.</p> <p>Точность и грамотность оформления отчета по оказанным услугам</p> <p>Правильность аннулирования заказа на бронирование авиа, железнодорожных и прочих билетов</p> <p>Точность и грамотность оформления счет на оплату услуг</p> <p>Грамотность общения с гостями в процессе предоставления услуг гостям в отеле на русском и иностранном языках</p> <p>Точность и грамотность оформления установленной документации, в т.ч. счетов гостей, внесения исправлений в оформленный гостевой счет.</p> <p>Правильность производства расчетов с гостями, в т.ч. с учетом скидок.</p> <p>Точность и грамотность оформления отчетной документации по кассовым операциям.</p> <p>Правильность возврата денежных сумм гостям.</p> <p>Точность и грамотность оформления выезда гостей и возврата предварительной оплаты проживания при досрочном выезде.</p> <p>Правильность занесения информации о выезде гостей в автоматическую гостиничную программу и клиентскую базу данных.</p> <p>Правильность изменения в данных о текущем состоянии номерного фонда.</p> <p>Грамотность общения с гостями в процессе выписки гостя в отеле на русском и иностранном языках</p> <p>Правильность выполнения операций по поддержке информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p> <p>Точность и правильность выполнения обязанностей ночного портье.</p> <p>Точность и правильность начисления</p>	<p>Экспертная оценка на практическом занятии</p> <p>Экспертная оценка выполнения практического задания.</p>
--	--	---

	<p>платежей на балансовые счета гостей, с учетом тарифов оплаты.</p> <p>Правильность переноса расходов на другой счет и разделение балансового счета по просьбе гостя.</p> <p>Точность сверки счета гостей с отчетами служб гостиницы.</p> <p>Правильность подведения баланса счетов гостей.</p> <p>Точность и грамотность оформления отчетов по задолженностям гостей.</p>	
<p>ПК 1.3.</p> <p>Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>Точность и грамотность создания проекта договора в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Правильность соблюдения юридических аспектов и правил регистрации иностранных гостей.</p> <p>Грамотность общения с гостями в процессе продажи мест в отеле на русском и иностранном языках</p> <p>Правильность выбора методов контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</p> <p>Точность и грамотность оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.</p> <p>Правильность начисления кредитных операций и составления кассовых отчетов.</p> <p>Правильность составления итоговой отчетности по истекшему дню.</p> <p>Правильность оформления протокола кассовых операций</p>	<p>Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике.</p> <p>Экспертная оценка на практическом занятии</p> <p>Экспертная оценка выполнения практического задания.</p>

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

4.2. Контроль освоения общих компетенций

Результаты обучения (освоенные умения,	Коды формируемых профессиональных и	Формы и методы контроля и оценки
--	-------------------------------------	----------------------------------

усвоенные знания)	общих компетенций	результатов обучения
Уметь:		
<p>-общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы;</p> <p>-переводить (со словарём) иностранные тексты профессиональной направленности;</p> <p>-самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас.</p>	<p>ОК 1 – ОК 9, ПК 1.1. - ПК 1.3. ПК 2.1. - ПК 2.6. ПК 3.1. - ПК 3.4. ПК 4.1. - ПК 4.4.</p>	<p>Наблюдение за деятельностью обучающихся и анализ результатов защиты практических работ, лексико-грамматического контроля, устного опроса, письменного контроля, тестирования. Итоговая контрольная работа</p>
Знать:		
<p>Лексический (1200- 1400 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для чтения и перевода (со словарём) иностранных текстов профессиональной направленности.</p>	<p>ОК 1 – ОК 9, ПК 1.1. - ПК 1.3. ПК 2.1. - ПК 2.6. ПК 3.1. - ПК 3.4. ПК 4.1. - ПК 4.4.</p>	<p>Итоговая контрольная работа</p>

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ
В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ 01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ
МДК 01.02. ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ СЛУЖБЫ
ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

для студентов набора 2019 года
на базе основного общего образования
на 2020/2021 учебный год

Изменения и дополнения
рассмотрены и одобрены
на заседании методической комиссии
преподавателей специальных дисциплин
и мастеров производственного обучения,
протокол № 9 от 25 мая 2020 г.

В рабочую программу на 2020/2021 учебный год изменения и дополнения не вносились.

№п/п	Раздел	Содержание дополнений/изменений	Основания для внесения дополнений/изменений
-	-	-	-

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ
В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ 01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ
МДК 01.02. ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ СЛУЖБЫ
ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

для студентов набора 2019, 2021 года
на базе основного общего образования
на 2021/2022 учебный год

Изменения и дополнения рассмотрены и одобрены на заседании методической комиссии преподавателей специальных дисциплин и мастеров производственного обучения, протокол № 9 от 25 мая 2021 г.

В рабочую программу на 2021/2022 учебный год внесены следующие изменения и дополнения:

№п /п	Раздел	Содержание дополнений/изменений	Основания для внесения дополнений/изменений
1	Раздел 1 Паспорт рабочей программы профессионального модуля, п. 1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля	Изложить в следующей редакции ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности,	Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 17.12.2020 «О внесении изменений в федеральные государственные образовательные стандарты среднего профессионального образования»

		планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	
--	--	--	--

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ
В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ 01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

**МДК 01.02. ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ СЛУЖБЫ
ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

для студентов набора 2019,2021, 2022 года
на базе основного общего образования
на 2022/2023 учебный год

Изменения и дополнения
рассмотрены и одобрены
на заседании методической комиссии
преподавателей специальных дисциплин
и мастеров производственного обучения,
протокол № 9 от 23 мая 2022 г.

В рабочую программу на 2022/2023 учебный год изменения и
дополнения не вносились

№п/п	Раздел	Содержание дополнений/изменений	Основания для внесения дополнений/изменений

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ
В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ 01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ
МДК 01.02. ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ СЛУЖБЫ
ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

для студентов набора 2021, 2022 года
на базе основного общего образования
на 2023/2024 учебный год

Изменения и дополнения
рассмотрены и одобрены
на заседании методической комиссии
преподавателей специальных дисциплин
и мастеров производственного обучения,
протокол №9 от 26 мая 2023 г.

В рабочую программу на 2023/2024 учебный год изменения и дополнения не вносились.

№п/п	Раздел	Содержание дополнений/изменений	Основания для внесения дополнений/изменений
-	-	-	-