

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова»
Московский технологический колледж питания
(МТКП)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Профессионального модуля

ПМ.02 ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ

код, специальность: **43.02.11 Гостиничный сервис**

форма обучения: **очная**

Москва
2018

СОГЛАСОВАНО:

Предметной цикловой комиссией
«Ресторанно-гостиничный бизнес»
Протокол № 01
от «31» августа 2018 года
Председатель предметной цикловой
комиссии



Летникова Н.Б.

Подпись

Инициалы Фамилия

Разработана на основе Федерального
государственного образовательного стандарта по
специальности среднего профессионального
образования 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Заместитель директора по учебной работе



Давыдова Г.Б.

Подпись

УТВЕРЖДЕНА: Директор колледжа _____



Подпись

/ Е.Н. Махиненко/
Инициалы Фамилия

СОГЛАСОВАНА:
Представитель работодателя _____



наименование предприятия (организации), должность



Подпись

Инициалы Фамилия

Составитель (автор):

Летникова Н.Б.

ФИО, преподаватель ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова»

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	18
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	21

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее – рабочая программа) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Прием, размещение и выписка гостей и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного сервиса при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- приема, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- заключения договоров;
- участия в заключении договоров;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организация отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

уметь:

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных 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 турагенствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- 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);
- выполнять обязанности ночного портье.

знать:

- нормативную документацию, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;

- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и 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;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиниц.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – **356** часов;

в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – **244** часов; включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – **162** часа;

самостоятельно работы обучающегося – **74** часа;

консультации – **8** часов;

учебная практика – **36** часов;

производственная практика (по профилю специальности) – **72** часа;

консультации по практике – **4** часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися профессиональной деятельности **Прием, размещение и выписка гостей**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
ПК 2.3.	Принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.4.	Обеспечить выполнение договора об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля «Прием, размещение и выписка гостей»

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля*	Всего часов (макс. учебная нагрузка практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			Всего, часов	в т. ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т. ч. курсовая работа (проект) часов	Всего, часов	в т. Ч курсовая работа (проект) часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 2.1.-2.2	Раздел 1. Организация приема, регистрации и размещение гостей.	62	52	30		10			
ПК 2.3.-2.4.	Раздел 2. Документационное и правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения.	62	48	28		14			
ПК 2.5.	Раздел 3. Организация выезда гостей из гостиницы.	42	22	18		20			
ПК 2.6.	Раздел 4. Внешнее взаимодействие службы приема размещения. Ночной аудит.	70	40	16		30	16		
	Консультации	8							
	Учебная практика, часов	36						36	
	Производственная практика по профилю специальности, часов	72							72
	Консультации по практике	4							
Всего:		356	162	92		74	16	36	72

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю «Прием, размещение и выписка гостей»

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
МДК 02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.		62	
Раздел ПМ 1. Организация приема, регистрации и размещение гостей.		62	
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения проживающих.	Содержание	8	
	Введение. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания.	8	1
	1. Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Проблемы службы приема и размещения. Рабочие смены. Секции: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.		1
	2. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.		2
	3. Изучение нормативной документации, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей. Аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.		2
	Практические занятия:	10	
1.	Деловая игра «Организация службы приема и размещение		

		гостей».		
	2.	Деловая игра «Организация взаимодействия сотрудников службы приема и размещения гостиницы».		
	3.	Решение ситуаций на тему «Прием, регистрация и поселения гостей, групп, корпоративных гостей».		
	4.	Деловая игра «Поселение гостей в гостиницу».		
	5.	Деловая игра «Ведение телефонных переговоров».		
Тема 1.2. Прием и размещение гостей.	Содержание		8	
	1.	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.	8	2
	2.	Процесс поселения в гостиницу. Категория гостей. Ознакомление со стандартами качества обслуживания при приеме гостей. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей. Дополнительные услуги.		2
	3.	Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности работы с постоянными и VIP гостями.		2
	4.	Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Особенности обслуживания VIP –гостей.		2
	Практические занятия		14	
1.	Деловая игра «Прием, регистрация и поселение индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей с использованием профессиональных программ и модулей».			
2.	Составление и обработка писем – заявок на размещение в гостинице, в т.ч. на иностранном языке.			

	3.	Составление и обработка документов по подселению и переселению гостей.		
Тема 1.3. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	Содержание		6	
	1.	Протокол и этикет в деловом общении. Изучение речевых стандартов при приеме, регистрации и размещении гостей. Психологические основы делового общения. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	6	2
	2.	Изучение норм и правил поведения персонала с гостями. Устная речь. Основные правила построения контакта. Искусство слушать. Форма обращений.		2
	3.	Основы грамматики и фонетики иностранного языка, знания которых необходимы для общения с гостями на иностранном языке в процессе приема и размещения гостей.		2
	Практические занятия.			
	1.	Составление и обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям).	6	
Самостоятельная работа при изучении раздела 1 ПМ 02.				
1. Заполнение и обработка заявок и бланков. 2. Заполнение регистрационной карточки гостя. 3. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами. 4. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно-визовую службу. 5. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей. 6. Выполнение курсовой работы.			10	
Раздел ПМ 2. Документационное и правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения.			62	
Тема 2.1. Правовое регулирование договорных отношений	Содержание.		6	
	1.	Нормативная база, регулирующая договорные отношения в РФ. Законодательство, регулирующее договорные отношения. Закон РФ «О защите прав потребителей»: регламентация прав потребителей при исполнении договора розничной купли-продажи.	6	1

	2.	Договора в хозяйственных отношениях: понятие, назначение, условия, свободы. Изучение порядка заключения договоров, их содержание, изменение, расторжение. Формы договорных отношений гостиниц и клиентов.		2
	Практические занятия.			
	1.	Работа с нормативными и законодательными актами регулируемыми договорные отношения.	12	
Тема 2.2. Виды договоров в индустрии гостеприимства и их законодательное регулирование.	Содержание		8	
	1.	Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания. Договора на предоставление услуг и купли-продажи, поставки, контрактации: понятие, назначение, виды и разновидности, стороны, права и обязанности сторон, ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение.	8	1
	2.	Договора: аренды, хранения, доверительного управления, порядка и др.: понятие, назначение, виды и разновидности, стороны, права и обязанности сторон, ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение.		1
	Практические занятия.		16	
	1.	Составление договоров аренды, хранения.		
	2.	Составление договоров доверительного управления и подряда.		
3.	Составление договоров на предоставление услуг и купли-продажи.			
	4.	Решение ситуационных задач по вопросам регулирования договорных отношений.		
Тема 2.3. Документация службы приема и размещения.	Содержание.		6	
	1.	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	6	1
	2.	Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд.		1

Самостоятельная работа при изучении раздела 2 ПМ 02.			
1. Составление алгоритма заключения договора на представление услуги в т.ч. на иностранном языке. 2. Проработка «Закона о защите прав потребителей в РФ». 3. Проработка ГК РФ статьи 426, 428, 779, глава 52. 4. Заполнение бланка договора хранения. 5. Выполнение курсовой работы.		14	
Раздел ПМ 3. Организация выезда гостей из гостиницы.		42	
Тема 3.1. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	Содержание.	4	
	1. Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостей. Изучение стандартов качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Функции кассира службы приема и размещения. Оборудование кассового отделения гостиницы.	4	2
	2. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах.		2
	3. Формы расчетов платежными документами в сфере гостиничного сервиса. Виды международных платежных систем, дорожных чеков, еврочеков, пластиковых карт, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания. Порядок работы с пластиковыми картами. Работа с различными платежными документами.		2
	4. Учет и порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Бухгалтерские документы и требования к их составлению. Порядок возврата денежных сумм гостю. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.		2
	Практические занятия.		18
1.	Проработка «Правил предоставления гостиничных услуг РФ».		
2.	Составление и оформление счетов, внесение изменений в счета, производство расчетов с клиентами с использованием		

		технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.		
	3.	Идентификация платежных документов, их реквизитов.		
	4.	Решение ситуационных задач «Расчет оплаты за проживание».		
	6.	Решение задач по составлению отчета по кассе.		
	7.	Составление актов о порче и пропаже собственности гостиницы.		
Самостоятельная работа при изучении раздела 3 ПМ 02.				
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы.				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. 2. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. 3. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк. 4. Оформление счет -извещения при оплате кредитной картой. 5. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов. 6. Выполнение курсовой работы. 			20	
Раздел ПМ 4. Внешнее взаимодействие службы приема и размещения. Ночной аудит.			70	
Тема 4.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	Содержание.		4	
	1.	Коммуникационный процесс взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы: назначение, виды передаваемой информации.		1
	2.	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения с другими отделами гостиницы	4	2
	Практические занятия.		4	
	1.	Решение ситуационных задач на соблюдение принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.		
Тема 4.2. Организация ночного аудита.	Содержание.		4	
	1.	Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила	4	2

		работы с информационной базой данных гостиницы.		
	2.	Ночной портье: функциональные обязанности. Портфолио гостя. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации.		2
	Практические занятия.			
	1.	Назначение платежей на счета. Расшифровка дебиторских счетов.	12	
	2.	Решение ситуационных задач с использованием информационной базы данных гостиницы.		
	3.	Решение ситуационных задач на проверку тарифов, счетов, суточного отчета гостиницы, записей в журнале регистрации.		
	4.	Составление и обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги) с использованием технических и телекоммуникационных средств.		
Самостоятельная работа при изучении раздела 4 ПМ 02.				
		1. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. 2. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. 3. Составить алгоритм проведения ночного аудита.	30	
Примерная тематика курсовых работ по ПМ.02 Стандарты гостиничного обслуживания службы приема и размещения. Обеспечение качества гостиничных услуг службы приема и размещения. Анализ качества обслуживания в гостиницах службы приема и размещения. Национальные международные гостиничные ассоциации объединения. Их роль в развитии гостиничной продукции. Нормативная документация, регулирующая деятельность службы приема и размещения. Системы взаимоотношений службы приема и размещения гостиничных предприятий с туристическими предприятиями. Формирование корпоративной культуры в гостиничном предприятии. Обеспеченность кадрами службы приема и размещения на примере. Кадровый состав (возраст, образование, стаж, работы по специальности).			16	

<p> Модели организации службы приема и размещения гостиничного бизнеса. Современные тенденции развития службы приема и размещения гостиничного бизнеса. Организация работы номерного фонда в гостинице. Специфика работы службы приема и размещения малых гостиниц. На примере Специфика работы службы приема и размещения специализированных гостиниц. На примере Специфика работы службы приема и размещения тематических гостиниц. На примере Современные технологии управления службой приема и размещения. Российские гостиничные цепи. Опыт, состояние, перспективы. Подготовка кадров для гостеприимства в России и на западе. Ведущие школы. Дополнительные услуги в гостиничном предприятии. Их рол в повышении привлекательности гостиницы. Повышение экономической эффективности за счет внедрения дополнительных услуг. Конфликты в гостинице и средства их предотвращения. Национальные международные гостиничные ассоциации объединения. Их роль в развитии гостиничной продукции. </p>		
<p>Консультации</p>	<p>8</p>	
<p> Учебная практика. Виды работ: <ol style="list-style-type: none"> 1. Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения. 2. Выполнение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. 3. Составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. 4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. 5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей. 6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). 7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан. 8. Отработка взаимодействия с турагенствами, туроператорами и иными сторонними организациями. 9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). 10. Оформление и подготовка счетов гостей. 11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. 12. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, </p>	<p>36</p>	

о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).		
Производственная практика (по профилю специальности) Виды работ: 1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. 3. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 4. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. 5. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 6. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 7. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. 8. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. 9. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. 10. Выполнение обязанностей ночного портье. 11. Отработка навыков использование технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита. 12. Отработка навыков использования техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	72	
Консультации по практике	4	
Всего	356	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация программы модуля предполагает наличие:

- учебного кабинета «Организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей»;
- лаборатория информатики и информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
- тренинговый кабинет службы приема и размещения гостей.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета междисциплинарных курсов:

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

Технические средства обучения:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);
- компьютер.

Оборудование лаборатории информатики и информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- компьютеризированное рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия.

Технические средства обучения:

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

Оборудование тренингового кабинета службы приема и размещения гостей:

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- автоматическая телефонная станция;
- контрольные часы;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- стойка регистрации и выписки гостей;
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
- стеллаж для ваучеров;
- место хранения наличности.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику.

Учебная и производственная практика проводятся раздельно.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- специализированное рабочее место обучающегося, осуществляющего прием, размещение и выписку гостя.

4.2. Информационное обеспечение обучения.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Законодательные акты и документы:

1. Гражданский кодекс РФ.
2. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (с изменениями)
3. Федеральным законом от 25.07.2002 г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» (с изменениями).
4. Федеральным законом от 18.07.2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».
5. Федерального закона № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» от 22 мая 2003 г.
6. Кодекс РФ «Об информации, информатизации и защите информации» от 25.01.1995 г.
7. Постановление Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в российской Федерации» от 25 апреля 1997 г. № 490 (с изменениями.).
8. Постановление Правительства РФ от 17 июля 1995г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию».
9. Постановление Правительства Москвы от 18 июля 2006 г. № 516-ПП «О неотложных мерах по стимулированию развития гостиничного хозяйства города Москвы».
10. Постановление Правительства РФ от 04.07.1992 г. № 470 «Об утверждении перечня территорий Российской Федерации с регламентированным посещением для иностранных граждан» (с изменениями).
11. Постановление Правительства РФ от 11.10.2002 г. №754 «Об утверждении перечня территорий, организаций и объектов для въезда, на которые иностранным гражданам требуется специальное разрешение «(с изменениями).
12. Приказ Федерального агентства по туризму «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения» от 21 июля 2005 г. № 86.
13. Международные гостиничные правила, одобренные Советом Международной гостиничной ассоциации (2 ноября 1981 г.).
14. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов, одобренная региональными комиссиями ВТО в 1989 году.
15. Правила осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 г. № 9.
16. ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги».
17. ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц».

Учебники и учебные пособия:

Основные источники:

1. Джум Т.А., Денисова Н.И Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 400 с.: ISBN 978-5-9776-0176-4 <http://znanium.com/catalog/product/519396>
2. С.А. Быстров Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : учебник / — М. : ИНФРА-М, 2017. — 536 с. — <http://znanium.com/catalog/product/858884>
3. М. А. Ёхина Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения (2-е изд., испр.) учебник –М.: Издательство академия, 2017г.-304с.

Дополнительные источники:

1. Романов В.А. и др. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование – учеб.пособие Ростовн/Д : МАРТ, 2014 г.
2. Шматько Л.П. туризм и гостиничное хозяйство – Ростов н /Д : МАРТ, 2015г.
3. Саак А.Э., Якименко М.В. менеджмент в индустрии гостеприимства – учеб пособие Ростов н/Д: ИКЦ МАРТ 2018
4. Котлер Ф., Бокэн Д. маркетинг: Гостеприимство, туризм –М.: ЮНИТИ, 2016 г.
5. Джанджугазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства –учеб пособие М.: Академия .2014 г.

Журналы периодического издания:

1. «Отель»;
2. «Пять звезд»;
3. «PRO отель»;
4. «Гостиница и ресторан».
5. » Гостиничное дело»
6. «Гостеприимство»

4.3 Общие требования к организации образовательного процесса

Реализация программы модуля предполагает концентрированную учебную и производственную практику после освоения каждого раздела модуля. Учебная практика должна проводиться в специальном учебно-тренинговом кабинете службы приема, размещения и выписки гостей.

Обязательным условием допуска к учебной практике в рамках профессионального модуля «Прием, размещение и выписка гостей» является освоение профессионального модуля «Бронирование гостиничных услуг».

Изучение каждого раздела профессионального модуля завершается дифференцированным зачетом.

Учебная и производственная (по профилю специальности) практика завершаются дифференцированным зачетом.

При проведении практических и лабораторных занятий в рамках освоения междисциплинарного курса «**Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей**» в зависимости от сложности изучения темы рекомендуется деление на подгруппы.

При работе над курсовой работой (проектом) обучающимся оказываются педагогическая консультационная помощь.

Изучение программы модуля завершается квалификационным экзаменом, который предполагает представление портфолио профессиональных достижений студента и защиту методических материалов.

Условием для освоения данного модуля является освоение профессионального модуля «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих».

4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу:

- наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю изучаемых модулей;
- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов.

5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	<ul style="list-style-type: none"> - Особенность выбора стандартов качества обслуживания при приеме и выписке гостей. - Точность и правильность процедуры приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей и др. - Правильность регистрации 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 языке. 	<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>
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике.</p> <p>Экспертная</p>

	<p>информационной базой данных гостиницы.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Точность и грамотность оформления отчета по оказанным услугам. - Правильность аннулирования заказа на бронирование авиа, железнодорожных и прочих билетов. - Точность и грамотность оформления счета на оплату услуг. - Грамотность общения с гостями в процессе предоставления услуг гостям в отеле на русском и иностранном языках. 	<p>оценка на практическом занятии.</p> <p>Экспертная оценка выполнения практического задания.</p>
<p>ПК 2.3. Принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Точность и грамотность создания проекта договора в соответствии с принятыми соглашениями. - Правильность соблюдения юридических аспектов и правил регистрации иностранных гостей. - Грамотность общения с гостями в процессе продажи мест в отеле на русском и иностранных языках. 	<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>
<p>ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Правильность выбора методов контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). - Точность и грамотность оформления счетов за проживание и дополнительные услуги. - Правильность начисления кредитных операций и составления кассовых отчетов. - Правильность составления итоговой отчетности по истекшему дню. - Правильность оформления протокола кассовых операций. 	<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 выполнения</p>

		практического задания.
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	<ul style="list-style-type: none"> - Точность и грамотность оформления установленной документации, в т.ч. счетов гостей, внесения исправлений в оформленный гостевой счет. - Правильность производства расчетов с гостями, в т.ч. с учетом скидок. - Точность и грамотность оформления отчетной документации по кассовым операциям. - Правильность возврата денежных сумм гостям. - Точность и грамотность оформления выезда гостей и возврата предварительной оплаты проживания при досрочном выезде. - Правильность занесения информации о выезде гостей в автоматическую гостиничную программу и клиентскую базу данных. - Правильность изменения в данных о текущем состоянии номерного фонда. - Грамотность общения с гостями в процессе продажи мест в отеле на русском и иностранных языках. 	
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	<ul style="list-style-type: none"> - Правильность выполнения операций по поддержке информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). - Точность и правильность выполнения обязанностей ночного портье. - Точность и правильность начисления платежей на балансовые счета гостей, с учетом тарифов оплаты. - Правильность переноса расходов на другой счет и разделение балансового счета по просьбе гостя. - Точность сверки счета гостей с отчетами служб гостиницы. - Правильность подведения баланса счетов гостей. - Точность и грамотность оформления отчетов по задолженностям гостей. 	<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</p>

		оценка выполнения практического задания.
--	--	--

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.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии; - способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т.д.; - наличие положительных отзывов по итогам учебной практики.	Наблюдение и экспертная оценка на практических и лабораторных занятиях и в процессе учебной практики. Экспертная оценка решения ситуационных задач.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- точности правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества продукции и услуг; - полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональной задачи.	Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- принимать стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля на предприятии общественного питания; - принимать стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации продукции и услуг.	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	
ОК 6. Работать в коллективе	- взаимодействие с обучающимися,	

и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	преподавателями в ходе обучения.	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	- проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий.	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.	