



Частное профессиональное образовательное учреждение

«АНАПСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ ТЕХНИКУМ»

(ЧПОУ «Анапский индустриальный техникум»)



УТВЕРЖДАЮ

Директор техникума

В.В.Пономарев

«29» 08

2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.2Прием, размещение и выписка гостей**

Наименование специальности
43.02.11 Гостиничный сервис

Анапа
2020

РАССМОТРЕНО

ПЦК экономических и профессиональных дисциплин сервиса и
маркетинга

«28» августа 2020г. протокол № 1

Председатель

/Кадничанская Д.А./

подпись

расшифровка

Рассмотрена

на заседании педагогического совета

протокол № 01 от «28» 08. 2020 г.

Рабочая программа разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, Приказ № 475 от 07.05.2014 Министерства образования и науки РФ, зарегистрирован в Министерстве Юстиции РФ, Приказ № 32876 от 26.06.2014

Организация-разработчик ЧПОУ «Анапский индустриальный техникум»

Разработчик: Аксенова О.Н.
преподаватель ЧПОУ «Анапский
индустриальный техникум»



подпись

Рецензенты: Мазова Е.А., ведущий специалист по
НиМР

должность, квалификация по диплому



подпись

СОДЕРЖАНИЕ

1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
1.1. Область применения рабочей программы	4
1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля	4
1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля	4
2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3.1. Тематический план профессионального модуля	7
3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю	8
4.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	12
4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	12
4.2. Информационное обеспечение обучения	13
4.3. Общие требования к организации образовательного процесса	14
4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса	14
5.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	16
ПРИЛОЖЕНИЯ	20

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.2 Прием, размещение и выписка гостей

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основного вида деятельности: Прием, размещение и выписка гостей 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 заключении 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.

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

С целью овладения указанным видом 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;
- участия в заключение договоров об оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации 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 турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями,
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостинице 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, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрацией 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 гостиницы.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 337 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 229 часов, включая:
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 76 часов;
 самостоятельной работы обучающегося – 153 часов;
 учебная практика – 36 часов.

производственной практики (по профилю специальности) – 72 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом 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 заключении 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.
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.	Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), 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 СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т.ч. 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 – 2.6	МДК.02. 01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	229	76	26	10	153	-		
	Учебная практика	36						36	
	Производственная практика (по профилю специальности) (ПП.02.01)	72							
	Всего:	337	76	26	10	153	-	36	72

3.2 Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем, час	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей		240	
Тема 1.1. Гостиничное хозяйство как часть сферы обслуживания	Содержание	10	
	1 Современное гостиничное хозяйство.		
	2 Основные службы гостиниц: характеристика, состав, функции	2	1
	3 Вспомогательные службы гостиниц: характеристика, состав, функции	2	2
	4 Определение состава служб в гостиницах и туристских комплексах.	2	
	5 Состав служб в зависимости от разрядности гостиниц, их функции.	2	
	6 Классификация гостиничных номеров.	2	
	Практические занятия	6	
	1 Современные виды уборки. Последовательность уборочных работ.	2	2
	2 Планирование работы и определение состава служб гостиницы «своей мечты».	2	3
3 Презентация гостиницы «своей мечты».	2		
Тема 1.2. Организация и технология работы службы приема и размещения	Содержание	12	
	1 Служба приема и размещения: структура, функции.	2	
	2 Операционный процесс обслуживания.	2	1
	3 Виды расчетов с проживающими; правила расчета оплаты за проживание.	2	
	4 Работа менеджера службы рецепции. Ночной аудит.	2	
	5 Служба телефонной связи.	2	2
	6 Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиниц и туристских комплексов.	2	
	Практические занятия	10	
	1 Работа на ПК с программой «1С: Отель» Функция бронирование.	2	2
	2 Работа на ПК с программой «1С: Отель» Функция бронирование.	2	2
3 Работа на ПК с программой «1С: Отель» Функция бронирование.	2	2	
4 Работа на ПК с программой «1С: Отель» Функция размещение гостя без брони, группы гостей..	2	3	
5. Работа на ПК с программой «1С: Отель» Выставление счета стороннему посетителю.	2	3	
Тема 1.3. Заезд, регистрация и размещение гостя.	Содержание	10	
	1 Порядок регистрации и учета граждан РФ, иностранных граждан, туристических групп Экспресс-оплата гостиничного счета.	2	1
	2 Порядок расчета за проживание: наличный и безналичный расчет, расчеты по кредитной карте, туристическими ваучерами.	2	2

	3	Регистрация гостя.	2	
	4	Классификация гостиничных номеров.	2	
	5	Вселение в номер.	2	
	Практическое занятие 2.		2	
	1	Порядок регистрации и учета граждан. Оформление документации. Карта гостя. Выявление предпочтений	1	1
	2	Порядок расчета за проживание: наличный и безналичный расчет, расчеты по кредитной карте, туристическими ваучерами. Экспресс-оплата гостиничного счета.	2	2 3
	Дифференцированный зачет		2	
Тема 1.4. Обслуживание гостей во время проживания.	Содержание		4	
	1	Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице. Формирование счета.	2	1
	2	Показатели эффективности гостиницы: коэффициент загрузки гостиницы Кз, среднесуточная стоимость номера Сн.	2	2
	3	Программы обслуживания постоянных гостей в гостинице Программы обслуживания VIP-гостей в гостинице.	-	3
	4	Работа персонала во время экстренных ситуаций.	-	
	Практическое занятие		-	
	1	Технологии работы с гостевыми жалобами , с возражениями, правила работы с рекламациями, работа с конфликтами	-	2
	3	Расчет показателей эффективности гостиницы.	-	3
	4	Решение ситуативных задач на действия во время: пожара, кражи, стихийных бедствий	-	
	Тема 1.5. Выезд гостей	Содержание		2
1		Процедура выписки гостя.	2	1
2		Организация отъезда и проводов гостей.		2
Практическое занятие		2		
1		Порядок расчета за проживание, за дополнительные платные услуги. Отъезд и проводы гостей. Работа гаражной службы	2	2 3
Тема 1.6. Организация работы служб консьержей, телефонных операторов, ночных аудиторов.	Содержание		2	
	1	Организация работы службы консьержей и батлеров	2	1
	2	Служба телефонных операторов		2
		Организация работы ночных аудиторов.		
	Практические занятия		2	
	1	Организация работы службы консьержей и батлеров.	-	1
2	Оборудование рабочего места. Телефонный этикет. Побудка гостей к определенному времени.	-	2	

	3	Закрытие финансового дня в гостинице. Суточный отчет финансовой деятельности гостиницы.	2	
Тема 1.7. Экскурсионное обслуживание населения	Содержание		2	
	1	Экскурсионное обслуживание населения. История экскурсионного дела	2	2 3
	2	Классификация экскурсий		
	3	Этапы подготовки экскурсии		
	4	Методика проведения экскурсии		
	5	Экскурсовод, требования к нему		
	6	Резервы экскурсионного обслуживания		
	Практические занятия		-	
	1	Семинар: тенденции развития экскурсионного дела в России и зарубежом	-	2 3
	2	Составление плана экскурсии. Формирование портфеля экскурсовода	-	
	3	Методика проведения экскурсии	-	
4	Экскурсия в музей «Горгиппия»	-		
5	Презентация экскурсий, анализ, работа над ошибками	-		
Тема 1.8. Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения	Содержание		-	
	1	Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения	-	1 2
	Практические занятия		-	
	1	Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: Fidelio, Edelweiss, Libra, Opera	-	2 3
	Экзамен			
	Самостоятельная работа при изучении раздела 1.		153	
	Систематическая проработка конспектов занятия, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателям).			1 2 3
	Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к защите.			
	Самостоятельное изучение правил заполнения форм документации службы приема и размещения			

<p style="text-align: center;">Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. . Подготовка сообщений по автоматизированным системам управления гостиницей; 2. Составление тезисов по проблемам в работе службы приема и размещения; 3. Подготовка докладов и рефератов по темам: <ul style="list-style-type: none"> • Клиентоориентированный сервис в работе службы приема и размещения • Особенности формирования счета при использовании дополнительных услуг, • Культура поведения персонала службы приема и размещения. Этика делового общения. • Стандарты обслуживания гостей гостиничных предприятий различных типов. • Анонимная оценка выполнения стандартов качества продукции и услуг гостиницы 4. Требования, предъявляемые к работникам службы приема и размещения: стандарты внешнего вида, поведения, делового общения и др. 5. Формирование портфеля экскурсовода 6. Организация работы службы консьержей и батлеров. 7. Оборудование рабочего места. Телефонный этикет. Побудка гостей к определенному времени 8. Закрытие финансового дня в гостинице. Суточный отчет финансовой деятельности гостиницы. 9. Тенденции развития экскурсионного дела в России и зарубежом 10. Методика проведения экскурсии 11. Освоение информационных и телекоммуникационных технологий в работе службы приема и размещения в гостинице. 		
<p>Учебная практика Виды работ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомление с рабочим местом администратора службы приема и размещения; 2. Заезд, размещение и регистрация гостей 3. Обслуживание гостей ввремя проживания 4. Выезд гостей 5. Организация работы службы консьержей, телефонных операторов, ночных аудиторов 6. Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения 	36	1 2 3
<p>Производственная практика (по профилю специальности) Виды работ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Технологический процесс приема, размещения, расчета и проводов клиентов. 2. Организация обслуживания туристов. 3. Организация выезда проживающих. 4. Выполнение обязанностей среднего управляющего персонала предприятия гостиничного сервиса 	72	1 2 3

Примерная тематика курсовых работ	10	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Организация работы служб приема и размещения 2. (на конкретном примере). 3. Организация работы службы эксплуатации номерного фонда (на конкретном примере). 4. Организация работы административной службы (на конкретном примере). 5. Организация работы службы дополнительных и сопутствующих услуг (конкретный пример). 6. Организация питания в гостиницах и туристических комплексах (на конкретном примере). 7. Организация транспортного обслуживания в гостиницах и туристических комплексах (на примере одной из гостиниц города Анапа). 8. Характеристика обслуживания в отелях класса «4 звезды» (конкретный пример). 9. Характеристика обслуживания в гостиницах квартирного типа (на примере гостиниц города Анапа). 10. Характеристика обслуживания в гостиницах класса «3 звезды» (конкретный пример). 11. Характеристика обслуживания в гостиницах класса «2 звезды» (конкретный пример). 12. Организация охраны труда и техника безопасности в гостиницах (конкретный пример). 13. Организация досуга туристов (на конкретном примере). 		2 3
Всего	337	

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 следующее.

Учебные кабинеты:

- 1) иностранного языка;
- 2) менеджмента и управления персоналом;
- 3) правового и документационного обеспечения управления;
- 4) инженерных систем гостиницы и охраны труда;
- 5) безопасности жизнедеятельности;
- 6) организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.

Тренинговые кабинеты:

- 1) информатики и информационно-коммуникационных технологий;
- 2) гостиничный номер;
- 3) служба приема и размещения гостей.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- комплект бланков документации службы приема и размещения;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия (образцы заявок, договоров, карт гостя и т.д.).

Технические средства обучения: телефон, факс, компьютеры, принтер, сканер, импринтер, программное обеспечение общего и профессионального назначения, Интернет, комплект учебно-методической документации.

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

Специализированная мебель, телефон, факс, компьютеры, принтер, сканер, программное обеспечение профессионального обеспечения, импринтер, специальное оборудование.

3. Тренинговый кабинет информатики и информационно-коммуникационных технологий:

Рабочие места по количеству обучающихся.

Перечень средств обучения:

1	Компьютеры	8	Принтер
2	Видеомагнитофон	9	Плоттер
3	Аудио-музыкальный центр	10	Специализированная мебель
4	Копировальный аппарат	11	Специальное оборудование (modem, smart и т.д.)
5	Сканер	12	Экранно-звуковые пособия
6	Факсимильный аппарат	13	Компьютерные программы
7	Автоответчик	14	Печатные демонстрационные пособия

4. Тренинговый кабинет службы приема и размещения Рабочие места по количеству обучающихся.

Перечень средств обучения:

1	Компьютеры	8	Специализированная мебель
2	Копировальный аппарат	9	Специальное оборудование (modem, smart и т.д.)
3	Сканер	10	Экранно-звуковые пособия

4	Факсимильный аппарат	11	Компьютерные программы
5	Автоответчик (телефон, аппараты)	12	Комплект бланков документооборота
6	Принтер	13	Медиа комплект
7	Импринтер	14	Специальное оборудование
8	Экран настенный	15	Деловые игры и видео фильмы, отражающие содержание дисциплины.

Основными средствами обучения являются электронные образовательные ресурсы, плакаты, макеты форм и заявок, слайды, видеоматериал, фотоматериал на дисках, сайты Интернета.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

1. Можяева Н.Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можяева, Г.В. Рыбачек. – 2-е изд., испр. – Москва : ИНФРА – М, 2020.-242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. – (Среднее профессиональное образование). – DOI 10.12737/ 1041498.

Дополнительная литература:

1.Котанс А.Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма: уч. пос.-М.: Флинта, 2013-384с.

2.Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П. Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 204 с.//ЭБС «IPRbooks»

3.Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с

4.Медлик С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм. — Электрон.текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с.//ЭБС «IPRbooks»

Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

1. <http://www.consultant.ru/http://www.russiatourism.ru/> – сайт Федерального агентства по туризму;
2. <http://www.complex.dos.ru> нормативные документы (национальные стандарты)
3. <http://www.consultant.ru>- ИПС «КонсультантПлюс».
4. www.gks.ru – сайт Росстата;
5. Электронно-библиотечная система КнигаФонд.

Студентам обеспечивается доступ к базам данных и библиотечным фондам филиала. Филиал СГУ в городе Анапе обеспечивает оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями с соблюдением требований законодательства РФ об интеллектуальной собственности и международных договоров РФ в области интеллектуальной собственности, а также доступ обучающихся к информационным справочным и поисковым системам.

В частности, обеспечивается доступ к следующим электронно-библиотечным системам и базам данных:

1) ЭБС «Znanium.com» (Научно-исследовательский центр «ИНФРА-М») - www.znanium.com, (доступ осуществляется с любого компьютера, в том числе домашнего и прочего устройства (планшета, смартфона), из любой точки, где есть выход в Интернет. Вход в электронно-библиотечную систему осуществляется с паролем. Данная электронно-библиотечная система представляет собой специализированный электронный ресурс, по которому предоставлена возможность работы с каталогом изданий и полной электронной версией книг, выпущенных издательствами Группы компаний «ИНФРА-М»);

2) ЭБС «IPR-books» - <http://www.iprbookshop.ru>

3) электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки ([diss/rsl.ru](http://diss.rsl.ru))(доступ осуществляется с компьютеров, находящихся в читальном зале библиотеки).

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, рабочим учебным планом, программой профессионального модуля. В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов. Занятия проводятся в учебных аудиториях оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением. В преподавании используются лекционно-семинарские формы проведения занятий, практикум, информационно - коммуникационные технологии.

Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы модуля; организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Освоению данного модуля предшествует изучение дисциплин общего гуманитарного, и социально-экономического цикла учебного плана.

При реализации программы профессионального модуля предусматривается практика по профилю специальности, которая реализуется в рамках изучения модуля после освоения междисциплинарного курса. Практика проводится на базе организаций, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Аттестация по итогам изучения профессионального модуля проводится с учетом результатов практики по профилю специальности, подтвержденных документами соответствующих организаций. Консультационная помощь студентам осуществляется в индивидуальной и групповой формах.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу и осуществляющих руководство практикой: реализация программы подготовки специалистов среднего звена по специальности среднего специального образования должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла.

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей.	Нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей, организовывать рабочее место службы приема и размещения, регистрировать гостей (VIP гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан), 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><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, учебной и производственной практике</i></p> <p><i>Дифференцированный зачет по учебной и производственной практике</i></p> <p><i>Экзамен по МДК</i></p> <p><i>Экзамен по профессиональному модулю</i></p>
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	Готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями	
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	- Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними	
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи	Выполнять обязанности ночного портье, поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих,	

дел по окончании смены.	выписавшихся, отъезжающих), составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду)	
-------------------------	---	--

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 общие 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	<ul style="list-style-type: none"> - проявление интереса к будущей профессии, активности и инициативности в получении профессионального опыта, умений и знаний; - аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии; - наличие положительных отзывов по итогам практики; - участие в студенческих конференциях, конкурсах и т.п. 	<i>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</i>
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрация умений планировать свою собственную деятельность и прогнозировать ее результаты; - обоснованность выбора методов и способов действий; - проявление способности коррекции собственной деятельности; - адекватность оценки качества и эффективности собственных действий. 	
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- решение стандартных и нестандартных профессиональных ситуаций по видам профессиональной деятельности.	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	-демонстрация умения осуществлять поиск информации с использованием различных источников и информационно-коммуникационных технологий.	
ОК 5. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных	<ul style="list-style-type: none"> -демонстрация умения осуществлять поиск информации с использованием различных источников и информационно-коммуникационных технологий; -адекватность оценки полученной информации с позиции ее своевременности достаточности для 	

технологий	эффективного выполнения задач профессионального и личного развития.	
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- демонстрация способности эффективно общаться с преподавателями, студентами, представителями работодателя.	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения задания	- проявление ответственности за результаты выполнения заданий каждым членом команды; - проявление способности оказать и принять взаимную помощь.	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	- демонстрация стремления к постоянному профессионализму и личностному росту; - проявление способности осознанно планировать и самостоятельно проводить повышение своей квалификации.	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	- демонстрация умения осваивать новые правила ведения учета имущества организации; - демонстрация умения осваивать технику заполнения первичных учетных документов, регистров учета.	

Общие критерии оценки результатов освоения МДК

В устных и письменных ответах студентов на практических (семинарских) занятиях, в сообщениях и докладах, эссе и других формах аудиторной и самостоятельной работы, а также в текущих контрольных работах учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи.

Оценку **«отлично»** заслуживает студент, твёрдо знающий программный материал, системно и грамотно излагающий его, демонстрирующий необходимый уровень компетенций, чёткие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеющий понятийным аппаратом.

Оценку **«хорошо»** заслуживает студент, проявивший полное знание программного материала, демонстрирующий сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции, допускающий не принципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.

Оценку **«удовлетворительно»** заслуживает студент, обнаруживший знания только основного материала, но не усвоивший детали, допускающий ошибки принципиального характера, демонстрирующий не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материал и делать выводы.

Оценку **«неудовлетворительно»** заслуживает студент, не усвоивший основного содержания материала, не умеющий систематизировать информацию, делать необходимые

выводы, чётко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирующий низкий уровень овладения необходимыми компетенциями.

Оценивание студента на экзамене по МДК

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, чётко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приёмами выполнения практических задач.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Перечень вопросов к экзамену по МДК.02. 01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей

1. Виды дополнительных услуг в гостинице. 2. Понятие: «гостиничной услуги», виды гостиничных услуг. 3. Основные, дополнительные и сопутствующие услуги в гостинице. 4. Обслуживание VIP-гостей. 5. Жалобы гостей и методы их урегулирования. 6. Подготовка и проведение операции расчёта с клиентами. 7. Функции кассира службы приема и размещения. 8. Требования к работникам телефонной службы. 9. Основные цели и функции службы приема и размещения. 10. Взаимодействие службы приема и размещения со смежными службами. 11. Оборудование рабочих мест сотрудников службы приема и размещения. 12. Требования к персоналу службы приема и размещения: квалификационные, медицинские. 13. Требования к персоналу службы приема и размещения: требования к внешнему виду, поведению. 14. Стойка службы приёма гостей: требования к оформлению и оборудованию. 15. Функциональные зоны в вестибюле. 16. Принципы работы за стойкой приема и размещения. 17. Должностные обязанности работников службы приема и размещения. 18. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. 19. Порядок регистрации иностранных граждан в российской гостинице. 20. Виды тарифов. Системы скидок. 21. Правила расчета оплаты за проживание. 22. Способы платежей: оплата наличными, безналичный расчёт. 23. Порядок оплаты за проживание. 24. Оплата дополнительных услуг. 25. Взимание платы за порчу и потерю клиентами имущества гостиницы. 26. Оборудование рабочего места телефониста, технические средства. 27. Организация побудки гостей. 28. Этикет телефонного разговора. 29. Встреча, приветствие, регистрация гостя. Назначение номера. 30. Предоставление дополнительных и сопутствующих услуг. 31. Окончательный расчет и оформление выезда гостя. 32. Предоставление дополнительных и сопутствующих услуг. 33. Окончательный расчет и оформление выезда гостя. 34. Классификация гостиниц в России. 35. Классификация номеров в Р.Ф. 36. Характеристика служб гостиницы, их функции. 37. Особенности системы классификации гостиниц в Российской Федерации. 38. Использование автоматизированной системы управления в гостинице. 39. Особенности регистрации туристских групп. 40. Понятия «гостиница», «исполнитель», «потребитель» гостиничных услуг. 41. Какие услуги оказывают гостиницы? 42. Перечислите состав разделов стандартного Web-сайта гостиницы. 43. В чем состоят основные принципы этики работы с клиентами гостиницы? 44. Какие существуют способы мотивации персонала? 45. Из каких этапов состоит технологический цикл обслуживания клиентов гостиницы. 46. Какие документы должны быть оформлены при регистрации клиента в гостинице? 47. Перечислите дополнительные услуги, оказываемые бесплатно в гостинице. На основании какого нормативного документа они оказываются бесплатно? 48. Из каких процессов состоит процесс «выселение из номеров»? 49. Какие документы должны быть оформлены при выселении клиента из гостиницы? 50. Какие существуют рекомендации при разговоре по телефону, когда звонят в гостиницу? 51. Как выглядит управленческая структура современного отеля? 52. Требования предъявляемые к гостиницам разных категорий. 53. Основные специфические черты гостиничной услуги. 54. Оборудование стойки службы приема и размещения. 55. Основные должностные обязанности руководителя службы приема и размещения. 56. Встреча, приветствие, регистрация гостя. Назначение номера. 57. Расскажите о хранении личных вещей гостей отеля. 58. Расскажите о

функциях кассира службы приема и размещения, стандартном оборудовании его рабочего места.59.Как взимается плата за порчу или утерю клиентами имущества отеля?60. Основные функции службы приема и размещения, график работы.

Примерный перечень тем курсовых работ.

1. Организация службы приема и размещения в гостинице (конкретный пример)
 - 2 "Администратор службы приема и размещения – основное связующее звено в гостинице (конкретный пример)"
 3. Технология приёма и размещения туристов в гостиницах
 4. Организация работы в гостинице
 5. Современные требования к персоналу гостиничного предприятия
 6. Оборудование службы приема и размещения
 7. Основные службы гостиниц
 8. Организация и технологии службы приёма и размещения гостиницы
 9. Совершенствование работы службы приема и размещения гостиницы (на конкретном примере)
 10. Служба приёма и размещения. Стандарты обслуживания
 11. Организация размещения в рекреационных комплексах
 12. Организация обслуживания туристов
 13. Индустрия размещения туристов
 14. Особенности функционирования индивидуальных средств размещения
 15. Значение средств размещения во внутреннем туризме
 16. Организация диспетчерской и информационной службы гостиницы
 - 17 Организация и технология предоставления информации гостям об услугах в гостинице.
 - 18 Обслуживание VIP-гостей в отеле.
 - 19 Качество обслуживания при приеме, регистрации и выписке гостей.
 20. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.
 - 21.Роль дополнительных услуг в повышении качества обслуживания клиентов гостиничного комплекса.
 - 22.Управление конфликтами в гостиничном комплексе.
 - 23.Совершенствование качества предоставляемых услуг в службе приема и размещения.
 - 24.Особенности предоставления гостиничных услуг в службе приема и размещения.
 - 25.Работа сотрудников службы приема и размещения с замечаниями и жалобами гостей.
 26. Процесс обслуживания гостей в гостинице.
 - 27.Этапы регистрации и поселения гостей.
 28. Порядок поселения групп туристов.
 - 29.Особенности работы сотрудников службы приема и размещения с иностранными туристами.
 - 30.Порядок расчета за проживание и услуги в гостинице.
 31. Процедура выписки гостей.
 - 32.Обслуживание гостей во время проживания.
 33. Организация заезда, регистрации и размещения клиентов.
 - 34.Взаимоотношения между персоналом и гостями отеля.
 - 35.Культура обслуживания. Служебный этикет.

