



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ
ГУМАНИТАРНО - ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

Учебно-методическая документация

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Мозуль Л.Н.Мозуль
« 20 » *января* 2017г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ. 02 ПРИЁМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ**

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ:
43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС

КВАЛИФИКАЦИЯ ВЫПУСКНИКА: МЕНЕДЖЕР
(базовая подготовка)

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель начальника УМУ НовГУ по СПО

Никифорова /М.В.Никифорова/
(подпись)

« 20 » *января* 2017 года

Заместитель директора по УПР

Яицкая /Н.В.Яицкая/
(подпись)

« 20 » *января* 2017 года

Заместитель директора по УМ и ВР

Капустина /А.П.Капустина/
(подпись)

« 20 » *января* 2017 года

Программа профессионального модуля ПМ 02. «Приём, размещение и выписка гостей» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис. Приказ Минобрнауки России от 07.05. 2014г. № 475 «Об утверждении Федерального государственного образовательного стандарта профессионального образования по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис»

Организация-разработчик: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого» Многопрофильный колледж НовГУ,

Разработчик (и):

Черникова Р.Н. к.и.н., доцент, преподаватель ГЭК.

Рабочая программа принята на заседании предметной (цикловой) комиссии профессиональных дисциплин (гуманитарное направление),

протокол № 4 от 19.01.2017.

Председатель предметной цикловой комиссии  С.Н.Соколова

РЕЦЕНЗИЯ

На рабочую программу профессионального модуля ПМ 02 «Организация деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей» специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», разработанную преподавателем ГЭК МПК НовГУ Черниковой Р.Н.

Представленная рабочая программа профессионального модуля ПМ 02 «Организация деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей» (далее Программа) содержит все основные разделы в соответствии с Разъяснениями по формированию примерных программ учебных дисциплин НПО и СПО на основе ФГОС НПО и СПО, утверждёнными Министерством образования и науки от 07.05.2014 года.

Представленные в Программе требования к результатам освоения дисциплины соответствуют перечисленным в тексте ФГОС. Количество часов соответствует учебному плану.

Содержание учебного материала соответствует требованиям к знаниям и умениям, позволяет сформировать у обучающихся необходимые профессиональные и общие компетенции. Объём времени достаточен для освоения указанного содержания.

Содержание самостоятельной работы студентов направлено на выполнение требований к результатам освоения дисциплины. Тематика практических занятий соответствует формируемым профессиональным компетенциям. В Программе определены основные виды работ для производственной практики по модулю.

В представленной Программе соблюдены требования к материально-техническому обеспечению реализации профессионального модуля: указан специализированный кабинет с перечнем оборудования, обеспечивающего проведение всех видов учебной работы, указаны требования к кадровому и программному обеспечению образовательного процесса (в т.ч. и производственной практики).

Перечень основной литературы включает источники, имеющиеся в достаточном количестве в библиотеке колледжа и соответствующие требованиям ФГОС СПО.

На основе вышесказанного можно сделать заключение: представленная рабочая Программа профессионального модуля ПМ 02 «Организация деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей» по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», соответствует требованиям ФГОС СПО, утверждённого приказом Министерства образования и науки РФ от 07.05.2014г. № 475.

Рецензент: Куракина Л.Ю.



к.э.н., доцент кафедры маркетинга и управления персоналом ИЭУ имени Ярослава Мудрого

02.03.2017 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ..4	
1.1. Область применения рабочей программы..... 4	4
1.2. Цели и задачи профессионального модуля- требования к результатам освоения профессионального модуля..... 4	4
1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля..... 5	5
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....6	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ..... 7	7
3.1. Тематический план профессионального модуля..... 7	7
3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю..... 8	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....17	17
4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению 17	17
4.2. Информационное обеспечение обучения..... 17	17
4.3. Общие требования к организации образовательного процесса17	17
4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса 17	17
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 18	18

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11. Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности: «*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 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.

Рабочая программа может быть использована в цикле профессиональных дисциплин (профессиональные модули) при освоении профессии а рамках специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис.

1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения 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;
- предоставление информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключении договоров;
- 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 гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых и 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 обязанность ночного портье.

знать:

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема и 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 рабочей программы профессионального модуля:

Рекомендуемое количество часов на освоение профессионального модуля: всего – 372 часа, в том числе:

- максимальной учебной нагрузки обучающегося - 228 часов, включая:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 152 часа,
- самостоятельной работы обучающегося - 76 часов.;
- учебной и производственной практики - 144 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ПМ)

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися следующим видом профессиональной деятельности: прием, размещение и выписка гостей, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями, включающими в себя способность:

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	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 СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ**

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)				Практика		
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка		Самостоятельная работа студента		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов	
			Всего, часов	В т.ч. практические занятия,	В т.ч. курсовая работа (проект), часов	Всего, часов			В т.ч. курсовая работа (проект), часов
ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3	Раздел 1. Организация приема и размещения гостей	101	71	33	20	30	-	--	--
ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6	Раздел 2. Предоставление дополнительных и сопутствующих услуг	74	44	24		30	-	-	-
ПК 2.5	Раздел 3. Организация выписки выезда гостей	16	8	2		8	-	-	-
ПК 2.2 ПК 2.4	Раздел 4. Использование информационных и телекоммуникационных технологий в работе гостиничных служб	17	9	3		8	-	-	-
	Учебная практика	36	-	-	-	-	-	36	-
	Производственная практика	108	-	-	-	-	-	-	108
	Всего:	372	152	62	20	76		36	108

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ. 02)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект).	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. ПМ. 02 Организация приема и размещения гостей		101	
МДК 02.01 Прием, размещение и выписка гостей		228	
Тема 1.1 Виды услуг, предоставляемых гостиницами и туристскими комплексами	Содержание Содержание организации обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Гостиничные службы и их функции. Формы обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Технологическая схема обслуживания. Правила предоставления гостиничных услуг.	2 2 4	1,2
Тема 1.2 Технология работы службы приёма и размещения проживающих.	Содержание Функции службы приёма и размещения проживающих. Операционный процесс обслуживания Порядок регистрации и размещений гостей; Особенности регистрации туристских групп; особенности регистрации иностранных туристов. Виды расчётов с проживающими; правила расчёта оплаты за проживание. Ночной аудит. Автоматизированная обработка данных в службе приёма и размещения. Практическое занятие №1. Составление схемы бронирования мест и номеров в гостинице. Практическое занятие №5. Значение службы приёма и размещения в сфере гостиничного сервиса	3 2 4 2 4 2	1,2,3
Тема 1.3 Программы обслуживания	Содержание Программы обслуживания постоянных гостей в гостинице	2	1,2,3

гостей	Программы обслуживания VIP-гостей в гостинице.	2	
Тема 1.4. Разрешение конфликтных ситуаций	Содержание Технологии работы с гостевыми жалобами. Методы работы с возражениями, правила работы с рекламациями, работа с конфликтами.	2	1,2
Тема 1.5 Взаимодействие службы приёма и размещения с другими службами гостиниц	Содержание Принципы взаимодействия службы приёма и размещения с др. службами гостиниц и туристских комплексов. Требования к обслуживающему персоналу	2	1,2,3
	Практическое занятие №3: Анализ связи службы приёма и размещения с др. службами гостиницы	4	
	Практическое занятие №5. Расчет оплаты за проживание.	4	
	Практическое занятие №6: Изучение и анализ требований к обслуживающему персоналу гостиниц в конкретных ситуациях	4	
Тема 1.6. Эксплуатация номерного фонда.	Содержание Служба эксплуатации номерного фонда и её функций. Организации поэтажного обслуживания номерного фонда.	4	1,2,3
	Требования к состоянию и санитарно-гигиенические нормы и правила эксплуатации номерного фонда, административных и бытовых помещений.	2	
	Практическое занятие № 7: Значение службы эксплуатации номерного фонда в гостиницах	2	
	Практическое занятие № 8: Изучение и анализ работы менеджера службы эксплуатации номерного фонда в конкретных ситуациях.	4	
Тема 1.7. Техническое обслуживание Номеров	Содержание Организация технического обслуживания, ремонта помещений. Организация уборочных работ, виды уборки, технология выполнения различных видов уборочных работ.	4	1,2,3
	Подготовка номеров к заселению. Обслуживание мини-бара. Организация хранения ценных вещей и бумаг проживающих.	4	
	Практическое занятие № 9: Составление схемы проведения уборочных работ в конкретных ситуациях.	4	
	Практическое занятие № 10: Изучение требований к состоянию номерного фонда.	2	
	Практическое занятие № 11: Изучение и анализ технического обслуживания номеров в конкретных ситуациях.	2	

	Практическое занятие № 12: Составление схем организации хранения ценных вещей гостей и предоставление услуги мини-бара клиенту.	4	
Тема 1.8. Организация работы службы консьержей, телефонных операторов, ночных аудиторов	Содержание Организация работы службы консьержей и батлеров.	2	1,2,3
	Служба телефонных операторов.	2	
	Организация работы ночных аудиторов	2	
	Практическое занятие №13. Оборудование рабочего места. Телефонный этикет. Побудка гостей к определенному времени	4	
	Практическое занятие №14. Закрытие финансового дня в гостинице. Суточный отчет финансовой деятельности гостиницы.	4	
Самостоятельная работа при изучении раздела 1 ПМ 02. Составление опорных конспектов. Составление схем Решение ситуативных задач		40	2,3
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: -Бронирование мест и номеров в гостинице. -Организация поэтажного обслуживания номерного фонда. -Размещение туристов в гостиницу. -Расчёт оплаты за проживание в гостинице -Требования к обслуживающему персоналу гостиниц -Проведение уборочных работ в гостинице -Организация хранения ценных вещей гостей -Культура поведения персонала службы приема и размещения -Клиентоориентированный сервис в работе службы приема и размещения -Требования, предъявляемые к работникам службы приема и размещения: стандарты внешнего вида, поведения, делового общения и др. -Этика делового общения.			
Раздел 2. Предоставление дополнительных и сопутствующих услуг		74	
Тема 2.1. Организация питания в гостиницах и туристских комплексах	Содержание Организация обслуживания предприятиями питания: схемы питания, обслуживание в зале ресторана, обслуживание номеров, обслуживание массовых мероприятий, банкетное обслуживание	2	1,2,3

	Комплексный характер обслуживания проживающих предприятиями питания, дополнительные и сопутствующие услуги на предприятиях питания.	2	
	Контроль качества услуг и обслуживания на предприятиях питания.	2	
	Практическое занятие № 15: Значение предприятий питания в гостиничном сервисе	2	
	Практическое занятие № 16: Составление схемы питания туристов в гостинице	4	
	Практическое занятие № 17: Организация обслуживания гостей на предприятии питания при гостиницах.	2	
Тема 2.2. Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах и туристских комплексах	Содержание Виды дополнительных и сопутствующих услуг, оказываемых в гостиницах и туристических комплексах; услуги платные и бесплатные	2	1,2,3
	Состав и основные функции службы дополнительных и сопутствующих услуг. Характеристика различных видов дополнительных и сопутствующих услуг и особенности организации их представления.	4	
	Медицинские услуги. Услуги спортивно-оздоровительных центров гостиниц и туристских комплексов. Услуги предприятий сферы досуга	4	
	Транспортное и экскурсионное обслуживание. Информационные услуги. Посреднические услуги. Бизнес-обслуживание. Предоставление персональных услуг.	4	
	Практическое занятие №18: Организация досуга постояльцев в гостинице (на конкретном примере)	4	
	Практическое занятие №19: Организация бизнес-мероприятия в гостинице	4	
	Практическое занятие №20: Организация спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице	4	
	Практическое занятие №21: Организация работы дополнительной службы при гостинице	2	
	Практическое занятие №22: Организация работы вспомогательной службы при гостинице	2	
Самостоятельная работа при изучении раздела 2 ПМ.02 Составление опорных конспектов. Составление схем Решение ситуативных задач	30	2,3	
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: Стандарты обслуживания гостей гостиничными предприятиями различных типов Классификация предприятий питания в гостиничном сервисе			

Приёмы и способы организации питания и обслуживания гостей на предприятиях питания при гостиницах. Предоставление услуги мини-бара клиенту Виды дополнительных и сопутствующих услуг Медицинские услуги. Услуги спортивно-оздоровительных центров гостиниц и туристских комплексов. Услуги предприятий сферы досуга. Транспортное и экскурсионное обслуживание. Информационные услуги. Посреднические услуги. Бизнес-обслуживание. Предоставление персональных услуг			
Раздел 3. Организация выписки выезда гостей		16	
Тема 3.1. Отъезд и проводы гостей	Содержание Процедура выписки гостя	4	1,2,3
	Организация отъезда и проводов гостей.	2	
	Практическое занятие №23. Порядок расчета за проживание, за дополнительные услуги.	2	
Самостоятельная работа при изучении раздела 3 ПМ.02 Составление схем Решение ситуативных задач		8	2,3
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: Документы, связанные с оформлением выезда гостей. Возможные конфликты при отъезде гостей и способы их разрешения Организация отъезда гостей. Организация проводов гостей			
Раздел 4. Использование информационных и телекоммуникационных технологий в работе гостиничных служб		17	
Тема 4.1. Информационные и телекоммуникационные тех-	Содержание Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения.	2	1,2,3

нологии в работе различных служб	Возможности при использовании информационных и телекоммуникационных технологий при регистрации гостя	2	
	Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления службы приема и размещения..	2	
	Практическое занятие №24. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: Fidelio, Edelweiss, Libra, Opera.	3	
Самостоятельная работа при изучении раздела 4 ПМ.02 Составление схем Решение ситуативных задач		8	2,3
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: -Возможности использования в работе службы приема и размещения. Информационных и телекоммуникационных технологий - Программа Fidelio. - Программа Edelweiss. - Программа Libra. - Программа Opera. - Программа Mystery Guest. - Анонимная оценка выполнения стандартов качества продукции и услуг гостиницы - Автоматизированные системы управления службы приема и размещения..			
Примерная тематика курсовых работ: 1. Организация работы службы эксплуатации номерного фонда (на примере гостиницы «... ..»); 2. Организация работы инженерно-технической службы (на примере гостиницы «... ..»); 3. Организация работы службы приёма и размещения (на примере гостиницы «... ..»); 4. Организация питания в гостиницах и туристских комплексах (на примере гостиницы «... ..»); 5. Организация работы дополнительной и вспомогательной служб (на примере гостиницы «... ..»); 6. Организация транспортного обслуживания в гостиницах и туристских комплексах (на примере гостиницы «..») 7. Организация экскурсионного обслуживания в гостиницах и туристских комплексах (на примере гостиницы «.»); 8. Организация досуга проживающих в гостиницах и туристских комплексах(на примере гостиницы «..»); 9. Организация бизнес – обслуживания в гостиницах и туристских комплексах (на примере гостиницы «.»); 10. Организация и обеспечение безопасности проживающих в гостиницах и туристских комплексах (на примере гостиницы «..»);		20	2,3
Учебная практика: Виды работ: 1.Ознакомление с рабочим местом администратора службы приема и размещения.		36	2,3

<ul style="list-style-type: none"> 2. Составление технологических схем обслуживания . 3. Составление алгоритма работы ночного аудитора. 4. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в конкретных гостиницах города. 5. Составление алгоритма расчёта оплаты за проживание 6. Составление «шахматки» бронирования мест и номеров в гостинице 7. Составление схем размещения туристов в гостинице. 8. Составление графиков проведения уборочных работ в гостинице 9. Составление реестра ценных вещей гостей 10. Составление схемы питания туристов в гостинице 		
<p>Производственная практика (по профилю специальности) итоговая по модулю</p> <p>Виды работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Выполнение функций службы приёма и размещения проживающих 2. Расчёт оплаты за проживание 3. Выполнение расчётов с проживающими. 4. Заполнение документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице. 5. Организация работы в бюро регистрации; 6. Организация работы службы бронирования. 7. Организация работы младшего обслуживающего персонала; 8. Выполнение функциональных обязанностей менеджера службы эксплуатации номерного фонда. 9. Организация в гостиницах и туристских комплексах работ по обеспечению проживающих питанием. 10. Организация дополнительных и сопутствующих услуг 11. Осуществление мероприятий по охране безопасности проживающих в гостиницах и туристских комплексах 	108	2,3
Всего	372	

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

Программа профессионального модуля реализуется на базе учебного кабинета «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей».

Оборудование учебного кабинета:

- рабочие места студентов;
- рабочее место преподавателя;
- комплект образцов документов по бронированию;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения:

- проекционный экран;
- мультимедийный комплекс;
- ноутбук;
- сканер;
- факсимильный аппарат;
- принтер;
- компьютеры;
- компьютерные программы по АСУ

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику.

Оборудование рабочих мест для практики:

- компьютер;
- сканер;
- факсимильный аппарат;
- принтер;
- компьютерные программы по АСУ

4.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Ехина М. А. Прием, размещение и выписка гостей. –М.: Издательский центр «Академия», 2016.

Дополнительные источники:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации
2. Закон РФ « О защите прав потребителей» от 07.02. 1992 № 2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01. 1996 – 25.10 2007)
3. Федеральный закон от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»
4. Федеральный закон № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчётов и (или) расчётов с использованием платёжных карт» от 22.05.2003
5. Кодекс РФ «Об информации, информатизации и защите информации» от 25.01.1995
6. Постановление Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 25.04, 1997. (в ред. Постановления Правительства РФ от 02.10. 1995 – 01.02.2005)
7. Приказ Федерального агентства по туризму «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения» от 21.06.2005 № 86

8. Международные гостиничные правила, одобренные Советом Международной гостиничной ассоциации 02.11.1981.
9. ГОСТ Р 51185-98 Туристские услуги
10. ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц
11. Асанова И.М, Жуков А.А. Деятельность службы приёма и размещения. -М.: Издательский центр «Академия», 2011
12. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. – М.: Издательский центр «Академия», 2013
13. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2011
14. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2011
15. Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В. Организация гостиничного дела.. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2016
16. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. – М.: Альфа-М-Инфра-М., 2013

Журналы:

1. «Гостиничное дело»
2. «Гостиница и ресторан»

Интернет-ресурсы:

1. [http:// www.travelmole](http://www.travelmole).
2. www.hotelnews.ru
3. <http://www.stonef.ru/history.htm>
4. <http://all-hotels.ru>
5. <http://www.amadeus.ru/>
6. <http://www.gaomoskva.ru>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Занятия проводятся в учебном кабинете «Организация деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей», оснащённом необходимым учебным, методическим материалом.

В преподавании используется лекционно-семинарская форма проведения занятий, практикумы, работа студентов над курсовой работой.

Освоению данного модуля предшествует изучение дисциплин: профессионального цикла: «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности», «Экономика организации», «Безопасность жизнедеятельности».

Учебная практика завершается зачётом в 4 семестре, производственная практика – дифференцированным зачётом в 4 семестре.

Изучение программы модуля завершается защитой курсовой работы и экзаменом в 4 семестре.

Итоговая аттестация – экзамен (квалификационный)- в 4 семестре.

4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу и осуществляющих руководство практикой:

- высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля;
- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- прохождение стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПМ 02.(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.	- владение технологией регистрации и размещения гостей; - выполнение должностных обязанностей администратора гостиницы	<u>Формы контроля обучения:</u> - домашние задания проблемного характера; - практические задания по работе с информацией, документами;
ПК 2.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	- владение информацией о платных и бесплатных услугах - обоснование предпочтения услуги в соответствии с интересами потребителей; - демонстрация профессионализма при оказании конкретной услуги	- подготовка и защита индивидуальных и групповых заданий; - выполнение творческих заданий с представлением собственной позиции;
ПК 2.3 Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	- владение технологией заключения договоров об оказании гостиничных услуг - демонстрация процедуры заключения договоров об оказании гостиничных услуг	- выбор способов действий из ранее известных; - работа в группе и представление своей позиции и позиции группы;
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	- владение технологией организации выполнения договоров об оказании гостиничных услуг;	- решение ситуационных задач
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	- демонстрация точности и качества расчета с гостями, - демонстрация организаторских способностей при организации отъезда и проводов гостей	- письменное тестирование или устный опрос. <u>Методы контроля и оценки</u>
ПК 2.6 Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	- демонстрация проведения ночного аудита; - владение технологией оформления документации для передачи дел по окончании ночной смены	-наблюдение и экспертная оценка работы студента на практических занятиях, во время учебной и производственной практик.

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.	- демонстрация интереса к будущей профессии; - активное и систематическое участие в профессионально значимых мероприятиях; - анализ инноваций в области профессиональной деятельности.	<u>Формы контроля обучения:</u> - домашние задания проблемного характера; - практические задания по работе с информацией, документами;
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	- активное использование различных источников для решения профессиональных задач; - грамотная корректировка и своевременное устранение допущенных ошибок в своей работе, - выполнение самоанализа и коррекции собственной деятельности на основании достигнутых результатов	- подготовка и защита индивидуальных и групповых заданий; - выполнение творческих заданий с представлением собственной позиции; - выбор способов действий из ранее известных;

ОК 3 Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях	- обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в стандартных и нестандартных ситуациях; - демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;	- работа в группе и представление своей позиции и позиции группы; <u>Методы контроля и оценки</u>
ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.	- поиск необходимой эффективной информации; - активное использование различных источников, включая электронные, для решения профессиональных задач, - отбор и сортировка профессионально значимой информации.	- наблюдение и экспертная оценка работы студента на практических занятиях, во время учебной и производственной практик.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	- активное использование в учебной деятельности и в ходе практики информационных и коммуникационных ресурсов	
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- соблюдение норм деловой культуры, этических норм при взаимодействии со студентами, преподавателями и руководителями практик, - взаимодействие со студентами, преподавателями, руководством учебной организации, руководителями практики, клиентами.	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных) за результат выполнения заданий	- демонстрация собственной деятельности в роли руководителя команды в соответствии с заданными условиями	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	- самостоятельная работа при выполнении технологической последовательности профессиональных задач; - системная и качественная работа по самообразованию и повышению квалификации	
ОК9. Ориентироваться в условиях частой смены технологии в профессиональной деятельности	активное использование в учебной деятельности и в ходе практики информационных и коммуникационных ресурсов; - анализ инноваций в области профессиональной деятельности	

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Номер изме- нения	Номер листа				Всего листов в документе	ФИО и подпись ответственного за внесение изменения	Дата внесения изменения	Дата введения из- менения
	измененного	замененного	нового	изъятого				