

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Петровская Анна Викторовна

Должность: Директор

Дата подписания: 25.02.2022 10:51:45

Уникальный программный ключ:

798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31fdc1b6a6ac5a1f10c8c5199

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»

Краснодарский филиал РЭУ им. Г. В. Плеханова

Отделение среднего профессионального образования

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

наименование

ПМ 02 Прием размещение и выписка гостей

профессионального

модуля

код, специальность

43.02.11. Гостиничный сервис

Краснодар, 2019

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО:
Предметно-цикловой комиссией
цикла экономических дисциплин и
дисциплин сервиса

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

Протокол № 6
от «24» июня 2019 года

Председатель предметно-цикловой
комиссии

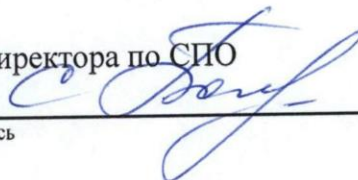


Подпись

Е. В. Трипкош

Инициалы Фамилия

Заместитель директора по СПО



Подпись

С.П. Боярская

Инициалы Фамилия

Составитель (автор): Андросюк И.Р., преподаватель первой категории ОСПО
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Рецензент: Степанов В.В., директор ООО «Глобалторг»

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность, наименование организации

Рецензент: Поддубная В.Р., преподаватель первой категории ОСПО КФ «РЭУ им. Г.В.
Плеханова»

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность, наименование организации

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	7
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	14
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ).....	16

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Прием, размещение и выписка гостей

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля – является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация приема, размещения и выписка гостей и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

- ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
- ПК 1.2 Бронировать и вести документацию
- ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании.
- 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
- ПК 3.1 Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
- ПК 3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
- ПК 3.3 Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
- ПК 3.4 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
- ПК 4.1 Выявлять спрос на гостиничные услуги.
- ПК 4.2 Формировать спрос и стимулировать сбыт.
- ПК 4.3 Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.
- ПК 4.4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного сервиса.

1.2. Предварительные компетенции, сформированные у обучающегося до начала изучения профессионального модуля.

До изучения профессионального модуля студент обладает знаниями, умениями и навыками полученными в процессе изучения дисциплин: Математика, Информатика, Право при реализации программы среднего общего образования на 1 курсе и компетенциями, сформированными при изучении дисциплины Здания и инженерные системы гостиниц (ОК1-9 ПК3.1-3.4) и профессиональных модулей ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг, гостей на 2 курсе.

1.3. 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;
- участия в заключении 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 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;
- организовывать работу бюро регистрации;
- определять виды и формы туристской деятельности;

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, 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;
- основные функции службы приема и размещения;
- структуру туризма.

1.4. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

Всего **246** – часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – **174** часа, включая:
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – **116** часов;
 самостоятельной работы обучающегося – **48** часов;
 консультации – **10**;
 учебной практики – **72** часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
ПК 1.2	Бронировать и вести документацию
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании.
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
ПК 3.1	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
ПК 3.2	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
ПК 3.3	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
ПК 3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
ПК 4.1	Выявлять спрос на гостиничные услуги.
ПК 4.2	Формировать спрос и стимулировать сбыт.
ПК 4.3	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.
ПК 4.4	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.
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 Прием, размещение и выписка гостей

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов <i>(макс. учебная нагрузка и практики)</i>	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		консультации
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов	
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа, часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа			
ПК2.1-2.3 ПК 1.1-1.3 ПК 3.1-3.4	Раздел 1. Прием, регистрация и размещение гостей. Предоставление гостю информации о гостиничных услугах. Принятие участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	104	75	28	-	24	-	36		
ПК2.4-2.6 ПК 4.1-4.4	Раздел 2. Обеспечение выполнения договоров об оказании гостиничных услуг. Проведение расчета с гостями, организация отъезда и проводов гостей. Координация процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены	70	41	28		24		36		
	Учебная практика (по профилю специальности), часов <i>итогов</i>									
	Консультации									10
	Всего:	174	116	56	-	48		72		10
	Итоговая аттестация в форме экзамена									

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

Коды профессиональных компетенций	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	5
ПК 2.1-2.3 ПК 1.1-1.3 ПК 3.1-3.4	Раздел ПМ 1. Прием, размещение и выписка гостей		104	
	МДК 02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей			
ПК 2.2-2.3 ПК 1.1-1.3 ОК 1-2	Тема 1.1 Введение. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей	Содержание	14	
		1. Содержание курса. Правила предоставления гостиничных услуг.	2	2
		2. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства.	2	2
		3. Законодательные основы гостиничного хозяйства.	2	2
		4. Нормативные документы действующие в сфере гостиничного хозяйства.	2	2
		5. Профессиональные стандарты к основным должностям работников туристской индустрии.	2	2
		6. Правовое регулирование туристской деятельности.	2	2
		7. Туристские формальности	2	2
		Практические занятия	10	
		Организация рабочего места службы приема и размещения	2	
		Разработка вариантов должностных инструкций сотрудников службы приема и размещения в зависимости от класса гостиничного предприятия	2	
		Кодекс отношений между гостиницами и турбюро	2	
		Работа с нормативной документацией гостиничного предприятия.	2	
		Составление документов при приеме, регистрации и размещении гостей.	2	

ПК 2.1, ПК 2.3 ПК 3.1-3.4 ОК 1-6.	Тема 1. 2 Организация службы приема и размещения.	Содержание		18	
		1.	Функции приема и размещения гостей	2	2
		2.	Операционный процесс обслуживания.	2	2
		3.	Порядок регистрации и размещения гостя:	2	2
		4.	встреча и приветствие гостя;	2	2
		5.	регистрация гостей по прибытии.	2	2
		6.	Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.	2	2
		7.	Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей	2	2
		8.	Регистрация и особенности обслуживания VIP-гостей	2	2
		9.	Назначение номера. Вселение в номер.	2	2
		Практические занятия		10	
		1.	Деловая игра: назначение номера, исходя из национальных и религиозных особенностей гостей	2	
		2.	Решение производственных ситуаций, связанных с организацией информирования гостей об услугах предоставляемых в гостинице.	2	
		3.	Разрешение конфликтных ситуаций связанных с размещением в гостинице	2	
		4.	Работа с регистрационными бланками	2	
		5.	Оформление и подготовка счета гостей.	2	

ПК 2.2-2.3 ОК 2-8	Тема 1. 3 Стандарты качества об- служивания гостей.	Содержание		14		
		1.	Профессиональные стандарты к основным должностям работников службы приема и размещения.	2	1	
		2.	Особенности гостиничного хозяйства и потребители услуг.	2	2	
		3.	Основы взаимоотношений между персоналом и гостями. Роль персонала. Правила поведения персонала гостиниц. Стил в обслуживании гостей.	2	2	
		4.	Основные правила ведения телефонных переговоров.	2	2	
		5.	Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала службы приема и размещения гостиниц.	2	1	
		6.	Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей	2	1	
		7.	Аудит качества обслуживания	2	2	
		Практические занятия		8		
		1.	Организация программы контроля качества работы сотрудников службы приема и обслуживания.	2		
		2.	Деловая игра «Ведение телефонных переговоров» на тему – конфликтные ситуации.	2		
		3.	Решение ситуационных задач по вопросам взаимодействия службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы.	2		
		4.	Решение ситуационных задач по вопросам взаимодействия службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы.			
		Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 1. Системная проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы, (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий.) Подготовка к практическим занятиям с использованием практических рекомендаций преподавателя. Поиск ин- формации с использованием Интернет- ресурсов в соответствии с инструкцией.			24	
		Тематика внеаудиторной самостоятельной работы 1. Составить программу действий по индивидуализации обслуживания клиентов. 2. Подготовить сообщение на тему: «Регистрация гостей в японских отелях –рекан» 3. Подготовить сообщение на тему: автоматизированные системы при регистрации гостей в гостиницах 4. Составит сообщение на тему: «Требования к сотрудникам службы приема и размещения в высококлассных отелях»				
Учебная практика Виды работ			36			

- ознакомление с процессом регистрации индивидуальных - ознакомление с процессом регистрации туристских групп. - ознакомление с процессом регистрации иностранных туристов - ознакомление с документооборотом при регистрации гостей в гостинице. - ознакомление с принципами назначения гостиничных номеров. - ознакомление с должностными обязанностями сотрудников службы приема и размещения гостей.			
ПК 2.4-2.6. ПК 4.1-4.4	Раздел ПМ 2. Проведение расчета с гостями, организация отъезда и проводов гостей		70
ПК 2.4-2.5 ПК 4.1-4.4 ОК 5-7	Тема 2.1 Выезд гостя. Процедура выписки гостя	Содержание	8
		1. Порядок расчета за проживание	
		2. Порядок расчета за дополнительные платные услуги	
		3. Виды и методы оплаты за предоставленные отелем услуги	
		4. Взимание платы за порчу гостиничного имущества. Экспрес - выписка	
		Практические занятия	14
		Решение производственных ситуаций: работа с кредитными пластиковыми картами	2
		Расчет стоимости проживания в зависимости от даты и времени заезда и выезда гостей	2
		Расчет стоимости проживания в зависимости от даты и времени заезда и выезда гостей	2

		Расчет стоимости проживания, согласно программ корпоративных тарифов и скидок	2	
		Решение производственных задач: конфликтные ситуации, связанные с оплатой за дополнительные услуги	2	
		Решение производственных задач: конфликтные ситуации, связанные с оплатой за дополнительные услуги	2	
		Осуществление экспресс-выписки.	2	
ПК 2.6. ОК 3, ОК 6, ОК 7, ОК 9.	Тема 2.2 Координация процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены	Содержание	6	
		1 Основные обязанности сотрудников вечерней смены службы приема.	2	2
		2. Ночная смена службы приема.	2	
		3. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения	2	
		Практические занятия	14	
		1. Вычисление среднесуточной стоимости номера.	2	
		2 Вычисление процента загрузки гостиницы за сутки	2	
		3 Вычисление процента загрузки гостиницы за сутки	2	
		4. Составление и обработка документации	2	
		5. Решение производственных задач связанных с организацией ночного аудита.	2	
		6. Решение производственных задач связанных с организацией ночного аудита.	2	
		7. Решение производственных задач связанных с организацией перевода гостей в другие номера	2	
		Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 2	24	
		Виды работ - Системная проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы, (по вопросам к параграфам,		

главам учебных пособий.) - Подготовка к практическим занятиям с использованием практических рекомендаций преподавателя - Поиск информации с использованием Интернет- ресурсов в соответствии с инструкцией.		
Тематика внеаудиторной самостоятельной работы 1.. Заполнить анкеты и карты гостя 2. Составление графика работы сотрудников службы приема и размещения. 3. Программы обучения сотрудников службы приема и размещения в крупнейших мировых гостиничных предприятиях. 4. Международная практика: знаки внимания к клиенту со стороны отеля		
Учебная практика Виды работ - ознакомление с основными функциями кассира службы приема и размещения. - ознакомление процедурой окончательного расчета и выписки гостей. - ознакомление с организацией проводов гостей.	36	
Консультации		10
	Всего	246

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Программа профессионального модуля реализуется на базе учебного кабинета организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей

Рабочее место преподавателя;

Рабочие места обучающихся (18 посадочных мест)

Стационарная доска;

Проектор (переносной);

Экран для проектора (переносной);

Ноутбук (переносной) с установленным ПО, подключением к Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета;

Стационарные учебно-наглядные пособия (плакаты);

Переносные учебно-наглядные пособия.

Программное обеспечение:

Операционная система Windows 10

Пакет прикладных программ Office Professional Plus 2010 Rus,

Антивирусная программа Касперского Kaspersky Endpoint Security для бизнеса-Расширенный Rus Edition,

PeaZip, Adobe Acrobat Reader DC

Тренинговый кабинет: Служба приема и размещения гостей. Служба бронирования гостиничных услуг. Служба продажи и маркетинга

Кровать одноместная, прикроватная тумбочка, настольная лампа (напольный светильник),

Кровать одноместная, прикроватная тумбочка, настольная лампа (напольный светильник),

бра.Мини – бар, стол, кресло, стул, зеркало, шкаф, телефон, верхний светильник, кондиционер, телевизор, гладильная доска, утюг, пылесос, душевая кабина, унитаз, раковина, зеркало, одеяло, подушка, покрывало, комплект постельного белья, шторы, напольное покрытие,

укомплектованная тележка горничной, ершик для унитаза, ведро для мусора, держатель для туалетной бумаги, стакан, полотенце для лица, полотенце для тела, полотенце для ног, салфетка на раковину, полотенце коврик, индивидуальные косметические принадлежности.

Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra или др.)

Персональный компьютер

Стойка ресепшн

Телефон

Многофункциональное устройство (принтер - сканер - копир - факс)

Сейф

POS-терминал

Шкаф для папок

Детектор валют

Лотки для бумаги.

4.2. Интерактивные формы обучения студентов при изучении профессионального модуля.

Тема	Количество часов	Интерактивная форма проведения занятия
Тема 1. 2 Организация службы приема и размещения	2	Деловая игра
Тема 1. 3 Стандарты качества обслуживания гостей.	2	Деловая игра

4.3. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 7-е издание 2019
2. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. М.: Альфа-М, Инфра-М, 2014.

Нормативные документы:

1. «Правила предоставления гостиничных услуг» Постановление Правительства РФ от 25.04.1997г. № 490 (в ред. Постановлений Правительства РФ от 2.10.1999г.№ 1104, от 15.09.2000г. № 693, от 06.10.2011г. № 824).
2. «Закон о защите прав потребителей» (с изменениями от 2 июня 1993 г., 9 января 1996 г., 17 декабря 1999 г., 30 декабря 2001 г., 22 августа, 2 ноября, 21 декабря 2004 г., 27 июля, 16 октября, 25 ноября 2006 г., 25 октября 2007 г., 23 июля 2008 г., 3 июня, 23 ноября 2009 г., 10 ноября 2011 г. № 924).

Дополнительные источники:

1. Долженко Г.П. Экскурсионное дело. М.: ИЦ «МарТ», 4-е издание 2012
2. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. М.: Академия, 8-е издание 2011

3. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. М.: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013.
4. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство. М.: ЮНИТИ, 2013
5. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. М.: Финансы и статистика, 2-е издание 2010
6. ФЗ « О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» от 25.07.2002г. №115-ФЗ
7. «Правила предоставления гостиничных услуг» Постановление Правительства РФ от 25.04.1997г. № 490 (с изменениями от 2.10.1999г.)
8. «Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения» утв. приказом Минэкономразвития РФ от 21.06.2003г. №197
9. Квалификационные требования (Профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии. Сектор: гостиницы.
10. Отраслевые журналы: «Отель», «Пять звезд», «Гостиничное дело»

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.hotel.uralregion.ru>
2. <http://www.goste.ru>
3. <http://www.hotelcentr.ru>

4.4. Общие требования к организации образовательного процесса.

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов. Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы модуля; организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

4.5. Кадровое обеспечение образовательного процесса

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

- наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» и специальности «Гостиничный сервис»

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 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	– Осуществление приема заказа от потребителя. – Демонстрация оформления заказа	Экспертная оценка выполняемой работы.
ПК 1.2 Бронировать и вести документацию.	– Демонстрация различных методов бронирования. – Оформление документации.	Наблюдение.
ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании.	– Изложение правил ознакомления гостя с информацией о бронировании.	Тестирование.
ПК 2.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей.	– Оформление прибывших гостей. – Изложение последовательности регистрации гостя.	Экспертная оценка за выполнение задания на практическом занятии и учебной практике
ПК 2.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	– Демонстрация предоставления информации о гостиничных услугах.	Тестирование
ПК 2.3 Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	– Изложение правил заключения договоров.	Экспертная оценка за выполнение задания на практическом занятии и учебной практике
ПК 2.4 Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	– Изложение осуществления контроля выполнения договоров.	Экспертная оценка за выполнение задания на учебной практике
ПК 2.5 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	– Демонстрация расчета с гостями. – Оформление счета гостя.	Экспертная оценка за выполнение задания на практическом занятии и учебной практике
ПК 2.6 Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	– Изложение процесса осуществления ночного аудита. – Изложение последовательности передачи дел по окончании смены.	Экспертная оценка за выполнение задания на учебной практике
ПК 3.1 Организовывать	– Оформление прибывших гостей.	Экспертная оценка

и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	– Изложение последовательности регистрации гостя.	за выполнение задания на практическом занятии и учебной практике
ПК 3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	– Демонстрация предоставления информации о гостиничных услугах.	Экспертная оценка за выполнение задания на практическом занятии и учебной практике
ПК 3.3 Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	– Изложение правил заключения договоров.	Экспертная оценка за выполнение задания на практическом занятии и учебной практике
ПК 3.4 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	– Изложение осуществления контроля выполнения договоров.	Экспертная оценка за выполнение задания на учебной практике и за практическое занятие.
ПК 4.1 Выявлять спрос на гостиничные услуги. ПК 4.2 Формировать спрос и стимулировать сбыт. ПК 4.3 Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг. ПК 4.4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	– Оформление прибывших гостей. Изложение последовательности регистрации гостя Демонстрация предоставления информации о гостиничных услугах. Изложение правил заключения договоров. Изложение осуществления контроля выполнения договоров.	Экспертная оценка при защите практических работ Наблюдение. Тестирование. Экспертная оценка деятельности студента в процессе учебной практики

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
1	2	3
Организовывать собственную	- обоснованность постановки цели, выбора и применения методов и	Экспертная оценка при решении ситуационных

деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	способов решения профессиональных задач; процессов;	задач.
Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- демонстрация способностей к анализу, контролю и оценки рабочих ситуаций;	<i>Наблюдение и экспертная оценка на практических занятиях, при выполнении работ учебной и производственной практик.</i>
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.	<i>Наблюдение и экспертная оценка на практических занятиях, при выполнении работ учебной и производственной практик.</i>
Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	-демонстрация навыков использования информационно-коммуникационной деятельности.	<i>Наблюдение и экспертная оценка за навыками работы в глобальных и локальных информационных сетях.</i>
Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами	<i>Наблюдение за поведением и ролью обучающегося в коллективе, в общении с руководством и с клиентами.</i>
Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	- обоснованность постановки цели, выбора и способов решения профессиональных задач; - эффективность и качество выполнения подготовки производственного помещения и поддержания его санитарного состояния.	- обоснованность постановки цели, выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач; процессов;
Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	<i>Мониторинг развития личностно-профессиональных качеств обучающегося.</i>

Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- эффективность и качество выполнения профессиональных задач в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	<i>Наблюдение и экспертная оценка на практических и занятиях и в при выполнении работ учебной и производственной практик</i>
---	---	--

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Изменения и дополнения в рабочие
программы рассмотрены и одобрены
на заседании предметно-цикловой
комиссии методических дисциплин
и дисциплин сервиса от 06.06.2020
(Протокол №6)

Председатель ПЦК



Трипкош Е.В.