

Министерство общего и профессионального образования Свердловской области  
Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования  
Уральский экономический колледж


**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**  
**ПМ. 02. ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ**  
для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Екатеринбург  
2018г.

Рабочая программа **рассмотрена и одобрена** предметной (цикловой) комиссией по дисциплинам профессионального учебного цикла специальностей 43.00.00 «Сервис и туризм»

Протокол № 2 от 29 мая 2018 г.

Председатель предметной (цикловой) комиссии

 / А.Н. Шмидт

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 «Гостиничный сервис» (базовой подготовки), утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014 года № 475.

УТВЕРЖДЕНА решением педагогического совета АНО СПО Уральский экономический колледж  
Протокол № 3 от «21» июня 2018 г.

Заместитель директора по учебно-организационной работе

 / А.В. Болотин

Организация разработчик: Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования «Уральский экономический колледж»

Преподаватель – разработчик рабочей программы: Долганова Е.А.

## **СОДРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>5</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>8</b>
<b>3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>9</b>
<b>4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>25</b>
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b>	<b>29</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей»

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис» (базовой подготовки), утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014 года № 475. в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Прием, размещение и выписка гостей» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

- ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.
- ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
- ПК 2.3. Принимать участие в заключении договора об оказании гостиничных услуг.
- ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договора об оказании гостиничных услуг.
- ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
- ПК2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

### 1.2. Цели и задачи 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;
- 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 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, 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, 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.

Данные результаты достигаются при использовании активных и интерактивных форм проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов, индивидуальных и групповых проектов, анализа ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

**1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

всего –188 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 116 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 78 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 38 часов;

учебной и производственной практики – 72 часов.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### ПМ.02.«Прием, размещение и выписка гостей»

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

### 3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей»

##### Тематический план профессионального модуля (очная форма)

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов <i>(если предусмотрена рассредоточенная практика)</i>	
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК 2.1-2.6	МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	116	78	22	20	38				
	Учебная практика (по профилю специальности), часов	36						36		
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	36							36	
	<b>Всего:</b>	<b>188</b>	<b>78</b>	<b>22</b>	<b>-20</b>	<b>38</b>	<b>-</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	



**Тематический план профессионального модуля (заочная форма)**

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов <i>(если предусмотрена рассредоточенная практика)</i>
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 2.1-2.6	МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	116	30				86		
	Учебная практика (по профилю специальности), часов	36							
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	36							
	<b>Всего:</b>	<b>188</b>	<b>30</b>				<b>86</b>		

### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.02.«Прием, размещение и выписка гостей»

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>МДК 02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.</b>			
<b>Раздел 1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приёме, регистрации и размещении гостей</b>		4	
<b>Тема 1.1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц и других средств размещения при приёме, регистрации и размещении гостей</b>	<b>Содержание</b>	1	2-3
	1. Введение. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы приёма и размещения в цикле обслуживания.		
	2. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц и других средств размещения в РФ при приёме, регистрации и размещении. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства согласно нормативным документам. Аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.		
3. Международные организация в сфере гостеприимства.		2-3	
<b>Тема 1.2. Классификация гостиниц и средств размещения согласно нормативной документации.</b>	<b>Содержание</b>	1	2-3
	1. Классификация гостиниц и средств размещения в РФ согласно нормативной документации.		
2. Международная классификация гостиниц и средств размещения.		2-3	
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.</b>		2	
Тематика домашних заданий			

1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.				
2. Подготовка сообщений «Гостиничная индустрия г.Екатеринбурга и Свердловской области».				
3. Составление словаря профессиональных терминов.				
<b>Раздел 2. Организация службы приёма и размещения</b>		<b>5</b>		
<b>Тема 2.1. Организационная структура службы приема и размещения (состав службы) и организация рабочего места сотрудника данной службы.</b>	<b>Содержание</b>		1	
	1.	Организационная структура службы приема и размещения (состав службы). Организация рабочего места сотрудника службы приема и размещения.		2-3
	2.	Служба приёма и размещения - состав персонала. Проблемы службы приёма и размещения. Рабочие смены. Секции: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. Стандартное оборудование секций службы приёма и размещения.		2-3
	<b>Практические занятия</b>		0,5	
	1.	Характеристика самых распространенных типов организационных структур службы приема и размещения в управленческой практике индустрии гостеприимства.		
	2.	Стойка размещения (Ресепшн) – «лицо отеля». Внутренние взаимодействия сотрудников службы приёма и размещения.		
<b>Тема 2.2. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения</b>	<b>Содержание</b>		1	
	1.	Служба приёма и размещения: цели, основные функции.		2-3
	2.	Операционный процесс обслуживания. Функциональные обязанности руководителя и сотрудников службы приема и размещения.		2-3
	<b>Практические занятия</b>		0,5	
	1.	Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения гостиниц сверхмалой и малой вместимостью.		
	2.	Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения гостиниц средней и крупной вместимости.		

<b>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.</b>		2	
<b>Тематика домашних заданий</b> 1. Подготовка схемы организационной структуры службы приема и размещения. 2. Подготовка рефератов «Reception» как «front office» отеля». 3. Составление словаря профессиональных терминов. 4. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 5. Подготовка презентаций «Процесс обслуживания в гостинице».			
<b>Раздел 3. Стандарты качества обслуживания при приёме и выписке гостей</b>		<b>6</b>	
<b>Тема 3.1. Основные стандарты качества обслуживания при приёме и выписке гостей</b>	<b>Содержание</b>	1	
	1. Понятие стандартизации качества обслуживания. Нормативные документы, регламентирующие качество предоставляемых гостиничных услуг.		2-3
	2. Общие стандарты обслуживания. Международные стандарты обслуживания.		2-3
	3. Категории гостей. Стандарты качества обслуживания при приёме гостей. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей.		2-3
	<b>Практические занятия</b>	1	
	1. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей в РФ и ближнем зарубежье. Международные стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей.		
2. Системы и технологии службы приёма и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.			
<b>Тема 3.2. Основные правила общения с гостями и требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене</b>	<b>Содержание</b>	1	
	1. Основные правила общения с гостями персонала службы приема и размещения.		2-3
	2. Основные требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала службы приема и размещения.		2-3
	<b>Практические занятия</b>	1	
	1. Правила ведения телефонных переговоров персонала.		
2. Униформа как один из главных стандартов внешнего вида.			

персонала службы приема и размещения	3.	Стиль в обслуживании гостей.		
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.</b>			2	
<b>Тематика домашних заданий</b>				
1. Подготовка сообщений по правилам делового этикета.				
2. Подготовка рефератов «Униформа как часть фирменного стиля гостиницы».				
3. Составление словаря профессиональных терминов.				
4. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.				
<b>Раздел 4. Правила приёма, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей</b>			<b>8</b>	
<b>Тема 4.1. Общие правила приема, регистрации и поселения гостей</b>	<b>Содержание</b>		1	2-3
	1.	Порядок встречи, приёма, регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Встреча гостей, виды встреч.		
	2.	Регистрация гостей и два типа гостей, прибывающих в отель.		
	3.	Поселение в номер. Вручение ключа и сопровождение до номера. Демонстрация и назначение номера.		
	<b>Практические занятия</b>		1	
	1.	Особенности приема, регистрации и поселения гостей малой вместимости. Особенности приема, регистрации и поселения гостей большой вместимости.		
	2.	Порядок встречи, приёма, регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности работы с постоянными и VIP-гостями.		
			1	
<b>Тема 4.2. Особенности приема, регистрации и поселения групп,</b>	<b>Содержание</b>			
	1.	Особенности приема, регистрации и поселения групп гостей.		
	2.	Особенности приема, регистрации и поселения корпоративных гостей.		
	3.	Особенности приема, регистрации и поселения VIP гостей.		

корпоративных и VIP гостей	<b>Практические занятия</b>		1	
	1.	Принципиальные различия при обслуживании групп, корпоративных и VIP гостей.		
	2.	Характеристика этапа расселения гостей по номерам.		
	3.	Категории и виды номеров.		
	4.	Работа с жалобами и разрешение конфликтных ситуаций, возникающих в процессе встречи, приема и размещения гостей.		
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.</b>			4	
<b>Тематика домашних заданий</b> 1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 2. Разбор ситуационных заданий по встрече, приему и расселению гостей. 3. Составление словаря профессиональных терминов. 4. Подготовка сообщений «Категория VIP гости».				
<b>Раздел 5. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей</b>			6	
Тема 5.1. Юридические аспекты регистрации иностранных гостей в РФ.	<b>Содержание</b>			
	1.	Нормативная документация, регламентирующая правовое положение иностранных граждан в РФ.		
	2.	Порядок въезда в РФ, выезда из РФ и правила пребывания иностранных граждан на территории РФ согласно правовому положению. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз.	2-3	
	<b>Практические занятия</b>			1
	1.	Правила регистрации иностранных гостей в гостинице в РФ.		
	2.	Правила учета и сроков пребывания иностранных гостей.		
	3.	Снятие с миграционного учета.		
4.	Квалификационные требования, предъявляемые к персоналу, обслуживающему иностранных гостей.			
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.</b>			4	
<b>Тематика домашних заданий</b> 1. Разбор ситуационных заданий по встрече, приему и расселению иностранных гостей. 2. Подготовка рефератов «Категории виз, действующих на территории РФ».				

3. Составление словаря профессиональных терминов.			
4. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.			
<b>Раздел 6. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей</b>		<b>9</b>	
<b>Тема 6.1. Виды основных услуг в гостинице, правила и особенности их предоставления.</b>	<b>Содержание</b>	1	2-3
	1. Виды основных услуг в гостинице.		
	2. Правила и особенности предоставления основных услуг в гостинице.		2-3
	<b>Практические занятия</b>	1	
	1. Характеристика основных услуг в зависимости от категории гостиницы.		
	2. Характеристика основных услуг в зависимости от вместимости гостиницы.		
<b>Тема 6.2. Виды дополнительных услуг в гостинице, правила и особенности их предоставления.</b>	<b>Содержание</b>	2	2-3
	1. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.		
	2. Виды дополнительных услуг в гостинице.		
	3. Правила и особенности предоставления дополнительных услуг в гостинице.		2-3
	<b>Практические занятия</b>	1	
	1. Цели организации дополнительных услуг.		
2. Характеристика основных и дополнительных услуг в зависимости от категории и вместимости гостиницы.			
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.</b>		4	
<b>Тематика домашних заданий</b> 1. Подготовка презентации службы приема и размещения одной из гостиниц г. Ростова-на-Дону или области. 2. Составление словаря профессиональных терминов. 3. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.			
<b>Раздел 7. Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</b>		<b>10</b>	
<b>Тема 7.1.</b>	<b>Содержание</b>	2	

<b>Информирование потребителя о видах услуг, предоставляемых в гостинице</b>	1.	Правила и особенности информирования потребителя о видах гостиничных услуг, предоставляемых в РФ.	1	2-3	
	2.	Психологический фактор при информировании потребителя о видах гостиничных услуг.		2-3	
	<b>Практические занятия</b>				
	1.	Позиция персонала по отношению к гостю и коллективу (психологические проблемы).			
	2.	Психология информирования гостя (понятие «читать гостя»).			
<b>Тема 7.2. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостинице</b>	<b>Содержание</b>		2		
	1.	Законодательные основы безопасности в туризме и гостеприимстве.		2-3	
	2.	Особенности информирования потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостинице.	2-3		
	<b>Практические занятия</b>		1		
	1.	Особенности обеспечения безопасности в гостиничном бизнесе.			
	2.	Современные средства безопасности в гостеприимстве.			
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.</b>			4		
<b>Тематика домашних заданий</b>					
1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.					
2. Подготовка сообщений «Правила проживания в гостинице».					
3. Составление словаря профессиональных терминов.					
<b>Раздел 8. Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания</b>			7		
<b>Тема 8.1. Виды соглашений (договоров)</b>	<b>Содержание</b>		2		
	1.	Нормативная база, регулирующая договорные отношения в РФ. Законодательство, регулирующее договорные отношения. Закон РФ «О защите прав потребителей»: регламентация прав потребителей при исполнении договора розничной купли-продажи.		2-3	
	2.	Виды соглашений (договоров) и их характеристика. Договоры	2-3		



		в хозяйственных отношениях: понятие, назначение, условия, свобода. Изучение порядка заключения договоров: их содержание, изменение, расторжение. Формы договорных отношений между гостиницей и клиентом (индивидуалом, туроператором, турагентством, корпоративным клиентом).		
	<b>Практические занятия</b>		0,5	
	1.	Туристская деятельность как вид предпринимательской деятельности. Содержание договора оказания туристских услуг.		
<b>Тема 8.2. Правила составления, порядок согласования и подписания договоров.</b>	<b>Содержание</b>		2	
	1.	Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания. Договоры на предоставление услуг и купли-продажи, поставки, контрактации: понятие, назначение, виды и разновидности, стороны, права и обязанности сторон, ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение.		2-3
	2.	Порядок согласования и подписания договоров.		2-3
	<b>Практические занятия</b>		0,5	
	1.	Контракты по продаже гостиничных услуг индивидуальным клиентам. Контракты по продаже гостиничных услуг группе клиентов.		
	2.	Договоры аренды, хранения, доверительного управления, подряда и др.: понятие, назначение, виды и разновидности, стороны, права и обязанности сторон, ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение.		
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.</b>			2	
<b>Тематика домашних заданий</b>				
1. Составление словаря профессиональных терминов. 2. Подготовка рефератов «Виды соглашений». 3. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.				
<b>Раздел 9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)</b>			7	

<b>Тема 9.1. Права и обязанности сторон об оказании гостиничных услуг по договору</b>	<b>Содержание</b>		2	
	1.	Права сторон об оказании гостиничных услуг по договору.		2-3
	2.	Обязанности сторон об оказании гостиничных услуг по договору.	2-3	
	<b>Практические занятия</b>		0,5	
1.	Международные гостиничные правила. Составление и обработка писем-заявок на размещение в гостинице, в т. ч. на иностранном языке. Составление и обработка документов по подселению и переселению гостей.			
<b>Тема 9.2 Особенности гражданско-правовой ответственности об оказании гостиничных услуг по договору</b>	<b>Содержание</b>		2	
	1.	Ответственность сторон за нарушение договора.		2-3
	2.	Неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, вследствие непреодолимой силы, а именно — чрезвычайных и непреодолимых при данных условиях обстоятельств («форсмажор» или «форсмажорные обстоятельства»).	2-3	
	<b>Практические занятия</b>		0,5	
	1.	Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами.		
2.	Виды «форсмажорных обстоятельств».			
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.</b>			2	
<b>Тематика домашних заданий</b> 1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 2. Подготовка рефератов «Форсмажорные обстоятельства при не выполнения условий договора». 3. Составление словаря профессиональных терминов. 4. Разбор ситуационных заданий по теме.				
<b>Раздел 10. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги</b>			<b>8</b>	
<b>Тема 10.1. Правила расчета оплаты за</b>	<b>Содержание</b>		2	
	1.	Порядок расчета за проживание и дополнительные услуги. Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостей.		2-3

<b>проживание</b>		Расчётный час. Час выезда гостей. «Экспресс-выписка». Функции кассира службы приёма и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.		
	2.	Виды и порядок расчёта оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ». Подготовка и проведение операций расчёта. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов.		2-3
	<b>Практические занятия</b>		1	
	1.	Отъезд и проводы гостей.		
	2.	Организация услуги трансфера.		
<b>Тема 10.2. Виды расчетов за проживание и дополнительные услуги, правила их оформления</b>	<b>Содержание</b>		2	
	1.	Наличный расчет за проживание и дополнительные услуги, правила его оформления. Безналичный расчет за проживание и дополнительные услуги, правила его оформления. Формы расчётов платёжными документами в сфере гостиничного сервиса.		2-3
	2.	Виды международных платёжных систем, дорожных чеков, сврочек, пластиковых карт, реквизиты платёжных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами. Признаки платёжности и общие средства защиты бумажных денежных средств. Порядок работы с пластиковыми картами. Работа с различными платёжными документами.		2-3
	<b>Практические занятия</b>		1	
	1.	Особенности расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги за рубежом.		
	2.	Системы гостиничных услуг «все включено», «УЛЬТРА все включено» и др.		
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.</b>			2	

<b>Тематика домашних заданий</b>			
1. Составление словаря профессиональных терминов. 2. Подготовка рефератов «Система гостиничных услуг «все включено», «УЛЬТРА все включено». 3. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 5. Решение ситуационных задач по расчету оплаты за проживание.			
<b>Раздел 11. Виды отчётной документации, порядок возврата денежных сумм гостям</b>		<b>5</b>	
<b>Тема 11.1. Виды отчётной документации</b>	<b>Содержание</b>	2	
	1. Виды отчетной документации гостиницы. Порядок оформления отчетной документации.		2-3
	2. Учёт и порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчётов. Бухгалтерские документы и требования к их составлению. Порядок возврата денежных сумм гостю. Автоматизированная обработка данных в службе приёма и размещения.		2-3
	<b>Практические занятия</b>	1	
	1. Конфликтные ситуации при расчётах с гостями и алгоритм их разрешения		
2. Дифференцированный зачет.			
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.</b>		2	
<b>Тематика домашних заданий</b>			
1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 2. Составление словаря профессиональных терминов. 4. Разбор ситуационных заданий по возврату денежных сумм гостям.			
<b>Раздел 12. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита</b>		<b>8</b>	
<b>Тема 12.1. Основные функции ночного аудитора (портье).</b>	<b>Содержание</b>	2	
	1. Функциональные обязанности ночного портье. Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы		2-3

		с информационной базой данных гостиницы.		
	2.			
	<b>Практические занятия</b>		1	
	1.	Дополнительные функции ночного портье в гостиницах малой вместимости.		
<b>Тема 12.2. Правила выполнения ночного аудита</b>	<b>Содержание</b>		2	
	1.	Портфолио гостя. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учёта и первичной документации.		2-3
	2.	Виды отчётной документации. Закрытие финансового дня в гостинице. Суточный отчет финансовой деятельности гостиницы.		2-3
	<b>Практические занятия</b>		1	
	1.	Оформление документов по начислению платежей на счета. Расшифровка дебиторских счетов.		
	2.	Организация работы службы консьержей и батлеров.		
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.</b>			2	
<b>Тематика домашних заданий</b>				
1. Составление словаря профессиональных терминов.				
2. Подготовка рефератов «Организация работы службы консьержей и батлеров».				
3. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.				
4. Подготовка сообщений «Правила выполнения ночного аудита в зависимости от категории и вместимости гостиницы».				
<b>Раздел 13. Принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы</b>			<b>5</b>	
<b>Тема 13.1. Принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами</b>	<b>Содержание</b>		2	
	1.	Характеристика основных и дополнительных служб гостиницы. Коммуникационный процесс взаимодействия службы приёма и размещения с другими службами гостиницы: назначение, виды передаваемой информации. Каналы коммуникации		2-3

<b>гостиницы</b>	2.	Принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы. Информационные потоки и документооборот между службой приёма и размещения и другими отделами гостиницы. Изучение коммуникационных барьеров.		2-3
	<b>Практические занятия</b>		1	
	1.	Службы гостиницы и их состав в зависимости от категории и вместимости. Соблюдение принципов взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы.		
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.</b>			2	
<b>Тематика домашних заданий</b>				
1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.				
2. Подготовка презентаций «Взаимосвязь службы приема и размещения с другими службами гостиницы».				
3. Составление словаря профессиональных терминов.				
<b>Раздел 14. Правила работы с информационной базой данных гостиницы</b>			<b>8</b>	
<b>Тема 14.1. Понятие и виды информационных баз данных для гостиниц</b>	<b>Содержание</b>		2	
	1.	Понятие информационных баз данных для гостиниц.		2-3
	2.	Виды информационных баз данных для гостиниц.		2-3
	3.	Виды информационных баз данных для общей взаимосвязанной деятельности служб и гостиницы в целом.		2-3
	4.	Виды информационных баз данных, необходимых для деятельности отдельно внутри каждой службы гостиницы.		2-3
	<b>Практические занятия</b>		1	
	1.	Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения.		
2.	Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: Fidelio, Edelweiss, Libra, Opera и др.			
<b>Тема 14.2. Правила работы с</b>	<b>Содержание</b>		2	
	1.	Планирование и особенности выбора автоматизации		2-3

информационной базой данных гостиницы		гостиницы.		
	2.	Основные правила работы с информационной базой данных гостиницы		2-3
	<b>Практические занятия</b>		1	
	1.	Автоматизированные системы управления ресторанным предприятием.		
2.	Операционная система Windows, 1С Бухгалтерия.			
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.</b>			2	
<b>Тематика домашних заданий</b>				
1. Составление словаря профессиональных терминов.				
2. Подготовка презентаций «Гостиничные АСУ - Fidelio, Edelweiss, Libra, Opera и др.», «Ресторанные АСУ R-keeper, Forint, iiko» и др.				
3. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.				
<b>Раздел 15. Составление и обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)</b>			<b>8</b>	
<b>Тема 15.1. Составление необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)</b>	<b>Содержание</b>		2	
	1.	Перечень необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)		2-3
	2.	Составление необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги).		2-3
	<b>Практические занятия</b>		1	
1.	Составление и обработка документации в ручную для учета номерного фонда в гостинице.			
<b>Тема 15.2 Обработка необходимой</b>	<b>Содержание</b>		2	
	1.	Составление и оформление документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров,		2-3



документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)		начислению на счета гостей за дополнительные услуги) с использованием технических и телекоммуникационных средств. Составление и оформление заказов на завтрак.		
	2.	Особенности обработки необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги).		
	<b>Практические занятия</b>		1	
	2.	Дифференцированный зачет.		
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.</b>			2	
<p align="center"><b>Тематика домашних заданий</b></p> <p>1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.</p> <p>2. Подготовка презентаций: «Программа Mystery Guest. Анонимная оценка выполнения стандартов качества продукции».</p> <p>3. Составление словаря профессиональных терминов.</p> <p>4. Подготовка конспектов.</p>				
<p><b>Курсовое проектирование</b></p> <p>Примерная тематика курсовых работ:</p> <p>1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд.</p> <p>2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд.</p> <p>3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд.</p> <p>4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды.</p> <p>5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды.</p> <p>6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.</p> <p>7. Организация транспортного обслуживания в гостиницах и туристских комплексах (на примере гостиниц вашего региона).</p> <p>8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.</p> <p>10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).</p>			20	



11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).		
12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).		
13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).		
14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).		
15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).		
16. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).		
<b>Учебная практика</b>	36	
<b>Виды работ</b>		
Ознакомиться с организацией службы приёма и размещения Изучить нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиницы при приёме, регистрации и размещении гостей	2	2-3
Изучить стандарты качества обслуживания при приёме и выписке гостей	2	2-3
Осуществить приём гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)	2	2-3
Регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан) в	2	2-3
Подготовить проекты договоров с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями	4	2-3
Изучить стандарты качества обслуживания при приёме и выписке гостей	2	2-3
Информировать гостей об услугах в гостинице	2	2-3
Информировать гостей о правилах безопасности во время проживания в гостинице	2	2-3
Изучить правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги	2	2-3
Заключить договор об оказании гостиничных услуг, предоставляемых в гостинице	2	2-3
Произвести контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостинице	2	2-3
Изучить принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы	3	2-3
Подготовить счета при отъезде гостей	3	2-3
Организовать отъезд гостей	2	2-3
Начислить счета гостей за дополнительные услуги	2	2-3

Ознакомиться с правилами проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены	2	
<b>Производственная практика (по профилю специальности)</b>	<b>36</b>	
<b>Виды работ</b>		
Самостоятельно произвести приём гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)	4	3
Самостоятельно произвести регистрацию гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)	4	3
Самостоятельно подготовить проекты договоров с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями	2	3
Самостоятельно проинформировать гостей об услугах в гостинице	2	3
Самостоятельно проинформировать гостей о правилах безопасности во время проживания в гостинице	2	3
Самостоятельно оформить счет за проживание и дополнительные услуги	2	3
Самостоятельно заключить договор об оказании гостиничных услуг, предоставляемых в гостинице	4	3
Самостоятельно произвести контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостинице	2	3
Самостоятельно подготовить счета при отъезде гостей	2	3
Самостоятельно организовать отъезд гостей	4	3
Самостоятельно начислить счета гостей за дополнительные услуги	4	3
Самостоятельно провести ночной аудит и передать дела по окончании смены	4	

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02.«Прием, размещение и выписка гостей»**

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы модуля предполагает наличие учебных кабинетов «Прием, размещение и выписка гостей».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Прием, размещение и выписка гостей»: 30 посадочных мест (столы письменные фанерные, стулья с сиденьями и спинками), рабочее место преподавателя (стул и стол преподавателя), доска аудиторная, Технические средства обучения: компьютер, мультимедиа-проектор, экран, электронные видеоматериалы, принтер, сканер, телефонный и факсимильный аппараты.

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику, которую рекомендуется проводить в течении двух недель в службе бронирования гостиничного предприятия.

### **4.2. Информационное обеспечение обучения**

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

**1. Основные источники:**

2. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.
3. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009.
4. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект, 2012.
5. О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации: федер. закон от 18.07.2006 №109 ФЗ. – М.: Ось-89, 2008.
6. О персональных данных: федер. закон от 27.07.2006 №152 (в ред. от 25 июля 2011 №261-ФЗ) // Российская газета – федер. выпуск. – 2011. – № 5538.
7. О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации: федер. закон от 25.07.2002 №115-ФЗ. – М.: Ось-89, 2011.
8. О ратификации Конвенции Совета Европы о защите физических лиц при автоматизированной обработке персональных данных: федер. закон от 19.12.2005 №160-ФЗ // Российская газета – федер. выпуск. – 2005. – № 3957.

9. Об информации, информатизации и защите информации: федер. закон от 20.02.95 №24-ФЗ. – М.: Омега-Л, 2006.
10. Об информации, информационных технологиях и о защите информации: федер. закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ. – М.: Омега-Л, 2007.
11. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи: приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ от 25 января 2011 г. №35 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2011. – № 14.
12. Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения: приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. №86 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2005. – № 38.
13. *Тимохина, Т. Л.* Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/gostinichnyy-servis-433891](http://www.biblio-online.ru/book/gostinichnyy-servis-433891)
14. *Тимохина, Т. Л.* Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-432903](http://www.biblio-online.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-432903)
15. *Тимохина, Т. Л.* Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-432904](http://www.biblio-online.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-432904)

#### **Дополнительные источники:**

1. *Скобкин, С. С.* Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для СПО / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 197 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10549-0. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/osnovy-marketinga-gostinichnyh-uslug-430799](http://www.biblio-online.ru/book/osnovy-marketinga-gostinichnyh-uslug-430799)
2. *Баумгартен, Л. В.* Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для СПО / Л. В. Баумгартен. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 338 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10548-3. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/osnovy-marketinga-gostinichnyh-uslug-430798](http://www.biblio-online.ru/book/osnovy-marketinga-gostinichnyh-uslug-430798)



3. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/gostinichnaya-industriya-433890](http://www.biblio-online.ru/book/gostinichnaya-industriya-433890)

#### **Интернет-ресурсы:**

1. Визовый кодекс ЕС от 13 июля 2009 г. [Электронный ресурс] // сайт Московской государственной юридической академии. – Режим доступа: <http://eulaw.edu.ru>
2. Все отели России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://all-hotels.ru>
3. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами: конвенция от 15 июня 1979 года // АльянсМедиа: национальное деловое партнёрство [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.businesspravo.ru/Docum/DocumShow\\_DocumID\\_33270.html](http://www.businesspravo.ru/Docum/DocumShow_DocumID_33270.html)
4. Международные гостиничные правила: одобрены Советом Международной гостиничной ассоциацией 2 ноября 1981 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.frontdesk.ru/files/International\\_Hospitality\\_law\\_1981.doc](http://www.frontdesk.ru/files/International_Hospitality_law_1981.doc)
5. Новости гостиниц [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru)
6. ОАО «ГАО "Москва"» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gaomoskva.ru>
7. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. №490 (в ред. от 6 октября 2011 г. №824) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/10200913/>
8. Регламент (ЕС) №526/2006 Европейского парламента и совета от 15 марта 2006 г., устанавливающий Кодекс Сообщества о режиме пересечения людьми границ // Московская государственная юридическая академия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://eulaw.edu.ru/documents/legislation/schengen/schengen\\_code.htm](http://eulaw.edu.ru/documents/legislation/schengen/schengen_code.htm)
9. AMADEUS Russia [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.amadeus.ru>
10. TravelMole [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.travelmole.com>.
11. [www.delinform.ru](http://www.delinform.ru) – Интернет-журнал деловой информации для ритейлеров, рестораторов и отельеров. 2
12. [www.turgostinica.ru](http://www.turgostinica.ru) – Портал гостиничный бизнес в России
13. [www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru) – Портал про гостиничный бизнес.
14. [www.votpusk.ru](http://www.votpusk.ru) – Специализированный сайт о туризме, отдыхе и путешествиях.

15. [www.alltourism.ru](http://www.alltourism.ru) – Специализированный сайт для туристов «Все про отдых».
16. [www.minstm.gov.ru](http://www.minstm.gov.ru) – Министерство спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации.
17. [www.mdmst.tatar.ru](http://www.mdmst.tatar.ru) – Министерство по делам молодежи, спорту и туризму Республики Татарстан.
18. <http://www.samospas-spb.ru> – Пожарная безопасность общежитий, гостиниц, отелей.
19. <http://www.travel.ru> – Портал про туристский бизнес.
20. [www.garant.ru](http://www.garant.ru) – Информационно-правовой портал.
21. [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru) – Информационно-правовой портал.

#### **4.3. 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.

Учебная практика проводится рассредоточено. Производственная практика завершает обучение профессионального модуля и проводится концентрированно.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля, как традиционными, так и инновационными методами, включая компьютерные технологии.

Профессиональный модуль считается освоенным при условии получения положительной оценки на квалификационном экзамене.

#### 4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): высшее профессиональное образование, соответствующее профилю изучаемых модулей; опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

### 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ) ПМ.02. Приём, размещение и выписка гостей

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1. Принимать регистрировать и размещать гостей.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обоснованность выбора стандартов качества обслуживания при приёме и выписке гостей;</li> <li>- точность и правильность процедуры приёма, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей и др.;</li> <li>- правильность регистрации гостей (VIP-гости, группы, корпоративные гости, иностранные граждане);</li> <li>- точность создания и правильность обработки необходимой документации (загрузка номеров, ожидаемый заезд, выезд, состояние номеров, начисление на счета гостей за дополнительные услуги);</li> <li>- точность и грамотность ведения учёта занятых номеров и наличия свободных мест;</li> <li>- правильность и грамотность заполнения</li> </ul>	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- при выполнении и защите результатов практических занятий;</li> <li>- при выполнении работ на производственной практике;</li> <li>- при проведении контрольных работ,</li> </ul>

	<p>анкеты/регистрационной карточки гостя, уведомления о прибытии иностранного гражданина и лица без гражданства при регистрации гостей в гостинице;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- точность и грамотность ведения учёта зарегистрированных гостей;</li> <li>- грамотное общение с гостями на русском и иностранном языках в процессе регистрации и размещения гостей в гостинице</li> </ul>	<p>зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю</p>
<p>ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правильность информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;</li> <li>-точность и правильность изложения нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приёме, регистрации и размещении гостей;</li> <li>- полнота демонстрации основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей;</li> <li>- точность и правильность работы с информационной базой данных гостиницы;</li> <li>-точность и грамотность оформления отчёта по оказанным услугам;</li> <li>- правильность аннулирования заказа на бронирование авиа-, железнодорожных и прочих билетов;</li> <li>- точность и грамотность оформления счетов на оплату услуг;</li> <li>- грамотное общение с гостями на русском и иностранном языках в процессе предоставления услуг гостям в гостинице</li> </ul>	
<p>ПК 2.3. Принимать участие в заключении договора об оказании гостиничных услуг.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- точность и грамотность создания проекта договора в соответствии с принятыми соглашениями;</li> <li>- правильность соблюдения юридических аспектов и правил регистрации иностранных гостей;</li> <li>- грамотное общение с гостями на русском и иностранном языках в процессе продажи мест в гостинице</li> </ul>	
<p>ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договора об оказании гостиничных услуг.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правильность выбора методов контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостинице (по договору);</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- точность и грамотность оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;</li> <li>- правильность начисления кредитных операций и составления кассовых отчётов;</li> <li>- правильность составления итоговой отчётности по истекшему дню;</li> <li>- правильность оформления протокола кассовых операций</li> </ul>	
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- точность и грамотность оформления установленной документации, в т. ч. счетов гостей, внесения исправлений в оформленный гостевой счёт;</li> <li>- правильность производства расчётов с гостями, в т. ч. с учётом скидок;</li> <li>- точность и грамотность оформления отчётной документации по кассовым операциям;</li> <li>- правильность возврата денежных сумм гостям;</li> <li>- точность и грамотность оформления выезда гостей и возврата предварительной оплаты проживания при досрочном выезде;</li> <li>- правильность занесения информации о выезде гостей в автоматическую гостиничную программу и клиентскую базу данных;</li> <li>- правильность изменения в данных о текущем состоянии номерного фонда;</li> <li>- грамотность общения с гостями на русском и иностранном языках в процессе выписки гостя из гостиницы</li> </ul>	
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правильность выполнения операций по поддержке информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);</li> <li>- точность и правильность выполнения обязанностей ночного портье;</li> </ul>	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- при выполнении и защите результатов практических</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- точность и правильность начисления платежей на балансовые счета гостей с учётом тарифов оплаты;</li> <li>- правильность переноса расходов на другой счёт и разделения балансового счёта по просьбе гостя;</li> <li>- точность сверки счетов гостей с отчётами служб гостиницы;</li> <li>- правильность подведения баланса счетов гостей;</li> <li>- точность и грамотность оформления отчётов по задолженностям гостей</li> </ul>	<p>занятий;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- при выполнении работ на производственной практике;</li> <li>- при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю</li> </ul>
--	--	---

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.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<ul style="list-style-type: none"> <li>- точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии;</li> <li>- способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т. д.;</li> <li>- наличие положительных отзывов по итогам учебной практики</li> </ul>	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- при выполнении и защите результатов практических занятий;</li> <li>- при выполнении работ на производственной практике;</li> <li>- при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю</li> </ul>
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<ul style="list-style-type: none"> <li>- точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества продукции и услуг;</li> <li>- полнота оценки эффективности и качества выполнения</li> </ul>	<p>Экспертная оценка результатов</p>

	профессиональных задач	деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы:
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	<ul style="list-style-type: none"> <li>- принимать стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля на предприятии индустрии гостеприимства;</li> <li>- принимать стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации продукции и услуг</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- при выполнении и защите результатов практических занятий;</li> <li>- при выполнении работ на производственной практике;</li> </ul>
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	- при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	– взаимодействие с обучающимися, преподавателями, руководителями и кураторами практики в ходе обучения	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	<ul style="list-style-type: none"> <li>– самоанализ и коррекция результатов собственной работы;</li> <li>– проявление ответственности за работу подчинённых, результат выполнения заданий</li> </ul>	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>– проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности;</li> <li>– анализ инноваций в области приема, регистрации и выписки гостей</li> </ul>	