

«УТВЕРЖДАЮ»

Заместитель директора по УВР
ГБПОУ Уфимский торгово –
экономический колледж


Т.А. Ушакова

Приказ № 218 о/д от 08.09.2015 г.

актуализировано:

Зам. директоре по УВР

Ушаров Ш.А. Ушакова

пр. № 222 о/д от 21.08.16г

актуализировано:

Зам. директоре по УВР

Ушаров Ш.А. Ушакова

пр. № 237 о/д от 30.08.17г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ 02. ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) и примерной программы (базисный учебный план) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО)

43.02.11 Гостиничный сервис.

Организация-разработчик: государственное бюджетное образовательное учреждение среднего профессионального образования «Уфимский торгово-экономический колледж»

Разработчик:

Шарафутдинова Н.Ф., преподаватель

Заключение Республиканского экспертного совета по профессиональному образованию при ГБОУ РУМНЦ МО РБ Секция среднего профессионального образования протокол № 05/11 от 24.08.2011г.

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Аннотация к рабочей программе профессионального модуля 02. Прием, размещение и выписка гостей

1. Область применения программы

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

1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.
2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в профессиональной подготовке по программе 11695 «Горничная».

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:

- ✓ приёма, 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;

Обязательная часть

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, выезжающих);
- ✓ 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.

3. Структура модуля.

Понятие о приеме и регистрации гостей. Технология приема и размещения гостей. Информирование гостей об услугах гостиницы. Заключение договоров об оказании гостиничных услуг. Исполнение договора об оказании гостиничных услуг. Организация расчета и проводов гостей. Организация ночного аудита в гостинице.

4. Основные образовательные технологии.

Лекции, практические занятия, самостоятельная работа студентов по

изучению нормативной и законодательной базы, реферирование по заданной тематике, подготовка сообщений, контрольные работы, выполнение курсового проектирования, учебная и производственная практика.

5. Требования к результатам освоения дисциплины.

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

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 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.

6.Общая трудоёмкость модуля: 333 часа.

7.Форма контроля: дифференцированный зачет по МДК и производственной практике, квалификационный экзамен по ПМ.

8.Составитель: Шарафутдинова Назира Фагимовна, преподаватель высшей квалификационной категории.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	16
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	19
6. ПРИЛОЖЕНИЕ 1.ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЁННЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ	24

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Приём, размещение и выписка гостей

1.1. Область применения программы

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

1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.
2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в профессиональной подготовке по программе 11695 «Горничная».

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:

- ✓ приёма, 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;

Обязательная часть

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.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 333 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 225 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 150 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 75 часов;

учебной практики – 108 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и 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

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			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 1, 2, 3, 4, 5, 6	Раздел 1. Приём, размещение и выписка гостей	333	150	68	20	75	10	108	-
	Всего:	333	150	68	20	75	10	108	-

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся,	Объем часов	Уровень освоения	
1	2	3	4	
Раздел ПМ 1. Приём, размещение и выписка гостей		333		
МДК.02.01. Организация деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей		225		
Тема 1.1 Понятие о приёме и регистрации и гостей	Содержание		14	
	1.	Основные нормативные документы, регулирующие деятельность гостиниц при приёме, регистрации и размещении гостей. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ и РБ. Закон «О защите прав потребителей». ПК 2.1, ОК 1	8	1
	2.	Понятие и последовательность приёма, размещения и выписки в гостиницах. Служба приёма и размещения в гостинице: состав, функции, предъявляемые требования. Организация рабочего места службы приёма и размещения. ПК 2.1, ОК 2-4, ОК 6-7		2
	3.	Стандарты качества обслуживания при приёме и выписке гостей. ПК 2.1, ОК 2, ОК 4, ОК 9		2
	4.	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса приёма, размещения и выписки гостей. ПК 2.1, ОК 4-5, ОК 9		2
Практические занятия		6		
1.	Организация рабочего места сотрудников службы приёма и размещения. ПК 2.1, ОК 2-4, ОК 6-7			
Тема 1.2.	Содержание	30		

Технология приёма и размещения гостей	1.	Встреча и приветствие гостя. Виды встреч, их характеристика. ПК 2.1, ОК 2	10	2
	2.	Технология регистрации различных категорий гостей (граждан РФ и иностранных граждан, VIP-гостей, официальных делегаций, групп и корпоративных гостей). ПК 2.1, ОК 2-9		2
	3.	Технология демонстрации и назначения номера. Выяснение платежеспособности гостя. ПК 2.1, ОК 2-5, ОК 9		2
	4.	Вселение в номер. ПК 2.1, ОК 2-4		2
	Практические занятия		20	
	1.	Деловая игра по демонстрации диалога с потенциальным потребителем при встрече и приветствии гостя. ПК 2.1, ОК 2		
	2.	Деловая игра по демонстрации диалога с потенциальным потребителем при регистрации различных категорий гостей. ПК 2.1, ОК 2-9		
	3.	Технология заполнения бланков при регистрации различных категорий гостей в прикладных программах общего назначения: MS Word, MS Excel и в прикладных программах специального назначения: Гостиница, Гость, КорсОтель. ПК 2.1, ОК 2-9		
	4.	Деловая игра по демонстрации диалога с потенциальным потребителем при назначении номера и выяснении его платежеспособности. Технология заполнения соответствующих бланков. ПК 2.1 ПК 2.1, ОК 2-5, ОК 9		
	5.	Деловая игра по демонстрации диалога с различными категориями гостей при вселении в номер. ПК 2.1, ОК 2-4		
Тема 1.3. Информирование гостей об услугах гостиницы	Содержание		16	
	1.	Виды услуг, предоставляемых в гостинице. Их краткая характеристика. ПК 2.2, ОК 2, ОК 4-5, ОК 9	10	2
	2.	Источники письменной информации об услугах гостиницы, виды, назначение, характеристика. ПК 2.2, ОК 2, ОК 4		2
	3.	Использование возможностей Интернета и телекоммуникационных систем отеля для предоставления информации гостям о предоставляемых услугах. ПК 2.2, ОК 4, ОК 9		2
	4.	Технология предоставления гостю информации об услугах гостиницы в устной форме. ПК 2.2, ОК 2, ОК 4		2
	5.	Технология предоставления гостю информации о правилах безопасности во время проживания в гостинице. ПК 2.2, ОК 2, ОК 4-5, ОК 9		2
	Практические занятия		6	

	1.	Деловая игра по демонстрации диалога с потенциальным потребителем на выяснение потребностей в различных гостиничных услугах. ПК 2.2, ОК 2, ОК 4-5, ОК 9		
	2.	Создание рекламного буклета (рекламного проспекта) гостиницы в программе MS Publisher. ПК 2.2, ОК 4, ОК 9		
Тема 1.4. Заключени е договоров об оказани и гостиничн ых услуг	Содержание		16	
	1.	Поиск организаций-партнёров гостиницы для заключения договора об оказании гостиничных услуг. ПК 2.3, ОК 2-7	8	1
	2.	Технология подготовки и проведения переговоров с потенциальными партнёрами гостиницы. ПК 2.3, ОК 2-7		1
	3.	Формы (схемы) сотрудничества гостиницы с партнёрами. Виды, характеристика. Виды соглашений (договоров). ПК 2.3, ОК 2-7, ОК 9		1
	4.	Подготовка проекта договора об оказании гостиничных услуг. Правила составления договоров. Порядок согласования и подписания. ПК 2.3, ОК 2-7, ОК 9		1
	Практические занятия		8	
	1.	Деловая игра по подготовке и проведению переговоров с потенциальными партнёрами гостиницы. ПК 2.3, ОК 2-7		
	2.	Деловая игра по выбору формы (схемы) сотрудничества гостиницы с партнёрами. ПК 2.3, ОК 2-7, ОК 9		
	3.	Технология заключения различных видов договоров об оказании гостиничных услуг в программе текстового редактора MS Word. ПК 2.3, ОК 2-7, ОК 9		
	Тема 1.5. Исполнени е договора об оказани и гостиничн ых услуг	Содержание		8
1.		Организация обслуживания корпоративных клиентов гостиницы. Контроль своевременного осуществления бронирования, оплаты услуг и предоставления перечня услуг согласно договору. ПК 2.4, ОК 2-7, ОК 9	4	1
2.		Форс-мажорные обстоятельства, возникающие при организации обслуживания корпоративных клиентов гостиницы и способы их устранения. ПК 2.4, ОК 2-9		2
Практические занятия		4		
1.		Технология организации обслуживания корпоративных клиентов гостиницы. ПК 2.4, ОК 2-7, ОК 9		
2.	Решение ситуационных задач по устранению форс-мажорных обстоятельств, возникающих при организации обслуживания корпоративных клиентов гостиницы. ПК 2.4, ОК 2-9			

Тема 1.6. Организа ция расчёта и проводов гостей	Содержание		24	
	1.	Формы (способы) расчётов с проживающими, их характеристика, преимущества и недостатки. ПК 2.5, ОК 2-5, ОК 9	12	1
	2.	Основные нормативные документы, регулирующие деятельность гостиниц по производству расчётов с гостями. Правила расчётов с проживающими согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ. ПК 2.5, ОК 2-5, ОК 9		1
	3.	Тарифы и скидки, применяемые в гостиницах. ПК 2.5, ОК 2-5, ОК 9		2
	4.	Оформление счетов различных категорий гостей за проживание и дополнительные услуги в прикладных программах общего назначения: MS Word, MS Excel и в прикладных программах специального назначения: Гостиница, Гость, КорсОтель. ПК 2.5, ОК 2-5, ОК 9		2
	5.	Технология возврата денежных сумм гостям. ПК 2.5, ОК 2-5, ОК 9		2
	6.	Технология освобождения номера, выписки и проводов гостей. ПК 2.5, ОК 2-5		2
	Практические занятия		12	
	1.	Решение ситуационных задач по расчёту стоимости проживания в гостинице различных категорий гостей. ПК 2.5, ОК 2-5, ОК 9		
	2.	Технология оформления счетов различных категорий гостей за проживание и дополнительные услуги в прикладных программах общего назначения: MS Word, MS Excel и в прикладных программах специального назначения: Гостиница, Гость, КорсОтель. ПК 2.5, ОК 2-5, ОК 9		
3.	Деловая игра по демонстрации диалога при освобождении номера, выписки и проводов гостя. Технология заполнения соответствующих бланков. ПК 2.5, ОК 2-5			
Тема 1.7. Организа ция ночного аудита в гостинице	Содержание		22	
	1.	Понятие о ночном аудите в гостинице. Функциональные обязанности ночного портье и правила выполнения ночного аудита. ПК 2.6, ОК 2-7, ОК 9	10	1
	2.	Принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы. ПК 2.6, ОК 2-7, ОК 9		1
	3.	Составление и обработка отчётной документации по работе гостиницы за сутки. ПК 2.6, ОК 2-7, ОК 9		2
	Практические занятия		12	
1.	Технология составления и обработки отчётной документации по работе гостиницы за сутки в прикладных программах общего назначения: MS Word, MS Excel и в прикладных программах			

		специального назначения: Гостиница, Гость, КорсОтель. ПК 2.6, ОК 2-7, ОК 9	
	2.	Технология сбора и обработки заявок на завтраки в номера, контроля их доставки. ПК 2.6, ОК 2-7, ОК 9	
	3.	Деловая игра по демонстрации диалога с гостем при побудке гостей и выполнении обязанностей телефонного оператора. ПК 2.6, ОК 2-7, ОК 9	
Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе 1. . Ознакомление студентов с общими требованиями, порядком выполнения и защиты курсовой работы. Закрепление тем. 2. Консультация по вопросам введения в курсовую работу. Определение цели работы, задач, подлежащих решению для раскрытия темы. Определение объекта исследования, используемых методов анализа и литературных источников. 3. Консультация по вопросам теоретической части курсовой работы. Изложение сущности темы на основе изучения работ отечественных и зарубежных авторов, а также подборок из периодической печати. 4. Анализ изучаемой проблемы с использованием различных методов исследования. 5. Констатация фактов, выявление тенденций развития. Разработка предложений и рекомендаций. 6. Логически последовательное изложение теоретических и практических выводов и предложений. 7. Разработка тезисов, отражающих основные выводы по теории вопроса, по проведенному анализу и всем предлагаемым направлениям совершенствования проблемы. 8. Систематизация вспомогательного материала, а именно промежуточных расчетов, таблиц вспомогательных цифровых данных, инструкций, распечаток на ПК, иллюстраций вспомогательного характера, экземпляров анкет и других документов. 9. Защита курсовой работы. 10. Составление рецензии на работу.			20
Примерная тематика курсовых работ 1. «Анализ предоставляемых услуг в гостиницах города Уфы» 2. «Анализ работы службы приема и размещения Г и ТК» 3. «Организация работы менеджера службы приема и размещения Г и ТК» 4. «Персонал службы приёма и размещения гостиницы» 5. «Особенности организации работы службы бронирования Г и ТК» 6. «Проблемы бронирования мест и номеров в Г и ТК» 7. «Использование автоматизированных систем управления в Г и ТК»			

<p>8. «Особенности организации приема и размещения иностранных гостей в Г и ТК»</p> <p>9. «Технология бронирования номеров и мест в гостинице»</p> <p>10.«Технология приема и размещения гостей в гостинице»</p> <p>11.«Технология регистрации граждан Российской Федерации и граждан СНГ в гостинице»</p> <p>12.«Технология регистрации иностранных граждан в российской гостинице»</p> <p>13.«Технология встречи и обслуживания VIP-клиентов гостиницы»</p> <p>14.«Технология работы с постоянными гостями гостиницы. Программы «постоянных» гостей»</p> <p>15.«Технология работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов»</p> <p>16.«Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности»</p> <p>17.«Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице»</p> <p>18.«Технология работы с электронными системами запираания гостиничных помещений»</p> <p>19.«Технология работы кассира службы приема и размещения в гостинице»</p> <p>20.«Технология работы ночных аудиторов в гостинице»</p> <p>21.«Технология получения оплаты за проживание и предоставление дополнительных платных услуг гостям в гостинице»</p> <p>22.«Технология работы по предоставлению телекоммуникационных услуг в гостинице»</p> <p>23.«Технология работы службы телефонных операторов в гостинице»</p> <p>24.«Охрана труда, профилактика производственного травматизма, производственная санитария и гигиена, электро-безопасность в гостинице»</p> <p>25.« Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности персонала гостиницы при обслуживании гостей»</p> <p>26.«Виды и структурная схема технологического процесса приема и размещения туристов в гостинице»</p> <p>27.«Особенности технологии приема молодежных групп»</p> <p>28.«Технология работы по организации хранения личных вещей клиентов в гостинице»</p> <p>29.«Технология работы с жалобами клиентов в гостинице»</p> <p>30.«Изучение проблемы качества предоставляемых услуг в индустрии гостеприимства»</p>	
<p>Самостоятельная работа при выполнении курсовых работ.</p> <p>Изучение методических рекомендаций по выполнению курсовой работы.</p> <p>Разработка плана курсовой работы.</p> <p>Поиск литературных источников с использованием Интернет-ресурсов.</p>	10

<p>Составление раздела введение. Составление теоретической части. Составление практической части. Составление раздела заключение. Составление предложений рекомендательного характера. Подбор наглядных материалов (приложений). Составление списка использованной литературы.</p>	
<p>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите. Самостоятельное изучение законодательных и нормативно- правовых актов.</p> <p>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Проведение маркетинговых исследований о методах (способах) расчётов с проживающими, применяемых в гостиницах города и Республики для выявления наиболее распространённых методов на рынке гостиничных услуг РБ. 2.Составление отчета по маркетинговым исследованиям. 3.Посещение специализированных выставок по индустрии туризма и гостеприимства. 4. Изучение назначения, классификации, устройства, технической характеристики различных видов информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса приёма, регистрации и расчёта с проживающими в гостиницах. 5. Изучение информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса приёма, регистрации и расчёта с проживающими, применяемых в различных Международных гостиничных цепях. 6. Изучение нормативно- правовой документации, регулирующей вопросы визового контроля, правила транзитного проезда и пребывания иностранных граждан на территории РФ 	65

Учебная практика (по профилю специальности)

Виды работ:

- ознакомление с устройством информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса приёма, регистрации и расчёта с проживающими в гостиницах;
- приобретение умения безопасной эксплуатации информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса приёма, регистрации и расчёта с проживающими в гостиницах;
- ознакомление и выбор программного обеспечения, используемого для обеспечения процесса приёма, регистрации и расчёта с проживающими в гостиницах;
- приобретение умений и навыков работы с помощью информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса приёма, регистрации и расчёта с проживающими в гостиницах.
- ознакомление с предприятием гостиничного сервиса и организацией охраны труда;
- ознакомление с организацией рабочего места службы приёма и расчётной части предприятия гостиничного сервиса;
- воспроизведение диалога с гостем при встрече и приветствии в соответствии с корпоративными правилами гостиницы;
- заполнение регистрационных бланков при регистрации гостей различных категорий в соответствии с эталоном;
- воспроизведение диалога с гостем при выяснении его платежеспособности в соответствии с корпоративными правилами гостиницы;
- демонстрация и назначение номера гостю, заполнение карты гостя в соответствии с корпоративными правилами гостиницы;
- воспроизведение диалога с гостем при вселении его в номер в соответствии с корпоративными правилами гостиницы;
- предоставление информации гостю об услугах гостиницы в устной форме;
- предоставление информации гостю об источниках письменной и цифровой информации об услугах гостиницы, и правилах их использования;
- воспроизведение диалога с гостем при выяснении его потребностей в различных гостиничных услугах в соответствии с корпоративными правилами гостиницы;
- участие в подготовке и проведении переговоров с потенциальными партнёрами гостиницы для заключения договора о предоставлении гостиничных услуг;
- участие в подготовке проекта договора об оказании гостиничных услуг в соответствии с принятыми

108

<p>соглашениями, Регламентом отеля, юридическими нормами и правилами их составления;</p> <ul style="list-style-type: none"> - участие в заключении различных видов договоров об оказании гостиничных услуг в соответствии с Регламентом отеля, юридическими нормами и правилами их составления; - контролирование своевременного осуществления бронирования, оплаты услуг и предоставления перечня услуг согласно договору с корпоративными клиентами; - своевременное устранение форс-мажорных обстоятельств, возникающих в ходе выполнения договора об оказании гостиничных услуг согласно договору с корпоративными клиентами; - воспроизведение диалога с гостем о форме и порядке оплаты гостиничных услуг в соответствии с корпоративными правилами гостиницы; - оформление счетов различных категорий гостей за проживание и дополнительные услуги; - воспроизведение процедуры возврата денежных сумм гостям, в соответствии с эталоном и корпоративными правилами гостиницы; - воспроизведение процедуры освобождения номера, выписки и проводов гостей; - составления и обработки отчётной документации по работе гостиницы за сутки, передача дел по окончании смены в соответствии с эталоном и корпоративными правилами гостиницы; - проведение ночного аудита в соответствии с корпоративными правилами гостиницы. 	
Всего	333

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебных кабинетов: «Инженерных систем гостиниц и охраны труда»; «Организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей».

Тренинговые кабинеты: «Информатики и информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности»; «Служба приема и размещения гостей»; «Гостиничный номер».

Оборудование учебных кабинетов и рабочих мест кабинетов:

- комплекты нормативной документации (Технические регламенты, стандарты, технические условия, СанПиНы);

- комплекты бланков документации;

- комплекты учебно-методической документации;

- наглядные пособия (планшеты, плакаты).

Оборудование мастерских и рабочих мест мастерских:

- рабочие места по количеству обучающихся;

- рабочее место сотрудника службы бронирования;

- компьютеры со специальным программным обеспечением;

- образцы бланков.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику, которую рекомендуется проводить концентрированно.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Постановление правительства РФ от 25.04.1997 №490
2. ГОСТ Р 50645 - 94 «Классификация гостиниц».
3. ГОСТ Р 51185 - 98 «Средства размещения. Общие требования».
4. Федеральный закон РФ от 14.11.1996 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
5. ГОСТ Р 50644 - 94 «Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов».
6. 13.ГОСТ Р 50681 - 94 «Проектирование туристских услуг».
7. Закон РФ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения №52-903 от 30.03.1999»
8. Тимохина Т.Л. Организация приёма и обслуживания туристов: Учебное пособие 2-е издание, исправленное. – М.: ООО«Книгодел»: МАТГР, 2015.- 288 с.
9. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата. – М.: Издательство Юрайт, 2014.- 331 с.

10. Ляпина И. Ю. «Организация и технология гостиничного обслуживания»: учебник для профессионального образования - второе издание, стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2015- 208 с.
11. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебное пособие для сред. проф. образования – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 304с.
12. Павлова Н.В. Администратор гостиницы: учебное пособие для сред. Проф. Образования – 1-е издание/ М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 80с

Дополнительные источники:

1) Учебники и учебные пособия:

1. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебное пособие - Москва: КНОРУС, 2017 - 414 с.
2. Безруков С.В. Требования к зданиям и инженерным системам гостиничных предприятий учебник для студ. Учреждений сред. Проф. Образования. – М.: издательский центр «Академия», 2017. – 208 с.
3. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие. – М.: Издптельско-торговая корпорация «Дашков и К», 2015. – 328 с.
4. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие. – 3-е изд., перераб. – М.: КНОРУС, 2014. – 168 с.
5. Гостиничное дело: Учебное пособие, 2-е изд., перераб и доп. Стандарт 3-го поколения. – СПб.: Питер, 2016. – 336 с.

2) Отечественные журналы:

1. «Отель»;
2. «Гостиница и ресторан»;
3. «5 звёзд»;
4. «Гостеприимство».

3) Интернет-ресурсы:

1. www.consultant.ru – «Консультант Плюс»;
2. www.edu.ru- каталог образовательных ресурсов.
3. www.tourlib.net.
4. Электронно-библиотечная система Znanium.com: <http://znanium.com/>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Обязательным условием допуска к освоению профессионального модуля является освоение дисциплин цикла ОГСЭ «Русский язык и культура речи», «Иностранный язык»; цикла ЕН «Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности», цикла ПД «Здания и инженерные системы гостиниц».

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля «Прием, размещение и выписка гостей» и специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

педагогический состав: дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин: «Менеджмент»; «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности»; «Экономика организации»; «Бухгалтерский учет»; «Здания и инженерные системы гостиниц»; «Безопасность жизнедеятельности».

Мастера: наличие высшего профессионального образования с обязательной стажировкой в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным.

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1.Принимать, регистрировать и размещать гостей	Грамотность и этичность диалога при приеме в соответствии с запросами потребителя и установленными требованиями Внесение достоверной информации о госте в электронный и (или) бумажный журнал регистраций в соответствии с установленными требованиями Правильное назначение номера гостю, заполнение карты гостя и вручение ключей от номера в соответствии с запросами потребителя и установленными требованиями	Текущий контроль: оценка продукта учебной деятельности (правильность оформления регистрационного журнала) по критериям (соблюдение реквизитов документов) во время учебной практики
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	Грамотность диалога с гостем в соответствии с запросами потребителя и установленными требованиями	Текущий контроль: оценка результатов формализованного наблюдения за деятельностью обучающихся в процессе производственной практики
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	Точность выполнения поручений руководителя / специалиста более высокой квалификации по заключению договоров об оказании гостиничных услуг	Текущий контроль: оценка продукта учебной деятельности (правильность оформления проекта договора) по критериям (соблюдение реквизитов

		документов) во время производственной практики Текущий контроль: оценка результатов формализованного наблюдения за деятельностью обучающихся в процессе производственной практики
ПК2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	Предъявление претензий и санкций по результатам контроля выполнения соблюдения договоров в установленной форме	Текущий контроль: оценка результатов формализованного наблюдения за деятельностью обучающихся в процессе производственной практики
ПК 2.5. Производить расчёты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	Точность расчётов с гостями в соответствии с запросами потребителя и установленными требованиями Выполнение требований процедуры отъезда, проводов в соответствии с установленными требованиями	Текущий контроль: оценка результатов формализованного наблюдения за деятельностью обучающихся в процессе производственной практики Текущий контроль: оценка продукта учебной деятельности (правильность оформления счетов за проживание, выписки гостей в журнале

		регистраций) по критериям (соблюдение реквизитов документов) во время производственной практики
ПК 2.6.Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончанию смены	Чёткость выполнения функций обслуживания гостей в ночное время. Правильность оформления документации в соответствии с установленными требованиями	Текущий контроль: оценка результатов формализованного наблюдения за деятельностью обучающихся в процессе производственной практики
Итоговый контроль: дифференцированные зачеты по МДК, учебной практике, квалификационный экзамен по модулю		

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.Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Постоянство демонстрации интереса к будущей профессии через качественное обучение и активное участие во внутриколледжных, городских, республиканских Всероссийских мероприятиях профессиональной направленности	Интерпретация результатов мониторинга за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
2.Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Самоорганизация собственной деятельности в конкретной ситуации Оптимальность выбора и применения типовых методов и способов решения профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг Адекватность самооценки	Качество содержания портфолио обучающегося, наличие достижений

	эффективности и качества выполняемых работ в реальной ситуации	
3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях	Оптимальность решения нестандартных профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг Осознанность ответственности за принятые решения	
4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Грамотность и скорость поиска необходимой информации для выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития Эффективность использования полученной информации	
5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности	Правильность владения технологиями информационно-коммуникационной культуры Целесообразность анализа и оценки полученной информации	
6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Толерантность поведения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, руководством и потребителями	
7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий	Грамотность формулирования цели, мотивации деятельности подчиненных. Правильная организация и контролирование работы. Осознанность ответственности за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	
8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Целесообразность определенных задач профессионального и личностного развития Эффективность самообразования Демонстрация профессионального роста	
9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности	Своевременность и оптимальность принятых решений в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	
10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)	Соблюдение техники безопасности, толерантности, этических норм поведения в период исполнения воинской обязанности	

	Готовность исполнения воинской обязанности с учётом профессиональных знаний	
--	---	--

**6. ПРИЛОЖЕНИЕ 1.
ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ
В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ**

№ изменения, дата внесения изменения; № страницы с изменением;	
БЫЛО	СТАЛО
<p>В теме 1.2. была дидактическая единица:</p> <p style="padding-left: 40px;">Технология регистрации различных категорий гостей (граждан РФ и иностранных граждан, VIP-гостей, групп и корпоративных гостей).</p> <p>В теме 1.3.</p>	<p>В теме 1.2. изменилась дидактическая единица:</p> <p style="padding-left: 40px;">Технология регистрации различных категорий гостей (граждан РФ и иностранных граждан, VIP-гостей, официальных делегаций, групп и корпоративных гостей).</p>
<p>Основание:</p> <p>Подпись лица внесшего изменения</p>	