

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
**КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Среднее профессиональное образование

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

Специальность  
*43.02.11 Гостиничный сервис*

Квалификация выпускника:  
*Менеджер*

Казань 2019

Рабочая программа профессионального модуля «Прием, размещение и выписка гостей» (для 2019 года набора) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности Гостиничный сервис, утвержденного Министерством образования и науки Российской Федерации 7 мая 2014 г., № 475, и учебного плана, утвержденного Ученым советом Российского университета кооперации

*Разработчик:*

Мурзаева Г.В., преподаватель кафедры естественных дисциплин, сервиса и туризма Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации

**Рабочая программа:**

**обсуждена и рекомендована** к утверждению решением кафедры естественных дисциплин, сервиса и туризма Казанского кооперативного института (филиала) от 13.03.2019, протокол №7

**одобрена** Научно-методическим советом Казанского кооперативного института (филиала) от 03.04.2019 протокол №5

**утверждена** Ученым советом Российского университета кооперации от 18.04.2019, протокол №4

© Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2019  
© Мурзаева Г.В., 2019

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКИ ГОСТЕЙ».....	4
1.1. Область применения программы.....	4
1.2. Место профессионального модуля в структуре основной образовательной программы.....	4
1.3. Цели и задачи профессионального модуля .....	4
1.4 Результаты освоения профессионального модуля.....	5
1.5 Количество часов на освоение программы профессионального модуля ....	6
2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	7
2.1 Объем профессионального модуля и виды учебной работы.....	7
2.2 Тематический план профессионального модуля .....	8
2.3. Содержание профессионального модуля .....	10
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....	19
3.1.Требования к минимальному материально-техническому обеспечению .	19
3.2. Информационное обеспечение обучения .....	20
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	21

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКИ ГОСТЕЙ»**

## **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом от 7 мая 2014 № 475, и учебным планом, утвержденным ученым советом Российского университета кооперации по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Прием, размещение и выписка гостей» и соответствующих профессиональных компетенции:

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4 Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6 Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

## **1.2. Место профессионального модуля в структуре основной образовательной программы**

«Прием, размещение и выписка гостей» относится к профессиональным модулям (ПМ.02) и включает МДК 02.01 «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей», учебную практику и производственную практику (по профилю специальности).

## **1.3. Цели и задачи профессионального модуля**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

**иметь практический опыт:**

- приема, регистрации и размещения гостей;
- предоставление информации гостям об услугах в гостинице;
- участие в заключении договоров об оказании услуг гостиницы;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовка счетов и организация отъезда гостей;

-проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

**уметь:**

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанность ночного портье.

**знать:**

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема и регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы.

#### **1.4 Результаты освоения профессионального модуля**

Изучение профессионального модуля направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

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), 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.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4 Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6 Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

### **1.5 Количество часов на освоение программы профессионального модуля**

	<b>Очная форма</b>	<b>Заочная форма</b>
<b>Количество часов на освоение профессионального модуля</b>	320	320
<b>Максимальная нагрузка по МДК 02.01, в том числе</b>	242	242
обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося	162	58
самостоятельная работа	86	184
<b>Учебная практика</b>	36	36
<b>Производственная практика (по профилю специальности)</b>	36	36

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1 Объем профессионального модуля и виды учебной работы

#### *очная форма обучения*

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	320
<b>Максимальная учебная нагрузка МДК 02.01</b>	242
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	156
в том числе: лекции	62
практические занятия	76
курсовая работа	18
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	86
<b>Промежуточная аттестация по МДК 02.01</b> (4/5/5 семестр) – на базе основного общего образования (2/3/3 семестр) на базе среднего общего образования	дифференцированный зачет/курсовая работа/экзамен
<b>Учебная практика</b>	36
<b>Производственная практика (по профилю специальности)</b>	36
<b>Промежуточная аттестация ПМ 02</b>	Квалификационный экзамен

#### *заочная форма обучения*

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	320
<b>Максимальная учебная нагрузка МДК 02.01</b>	242
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	58
в том числе: лекции	20
практические занятия	20
курсовая работа	18
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	175
<b>Промежуточная аттестация по МДК 02.01</b> (3,4 курс) – на базе основного общего образования (2,3 курс) на базе среднего общего образования	дифференцированный зачет/курсовая работа/экзамен
<b>Учебная практика</b>	36
<b>Производственная практика (по профилю специальности)</b>	36
<b>Промежуточная аттестация ПМ 02</b>	Квалификационный экзамен

## 2.2 Тематический план профессионального модуля

*очная форма обучения*

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отводимый на изучение междисциплинарного курса				Практика	
			Обязательная аудиторная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося	Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т.ч. практические занятия	в т.ч. курсовая работа, часов	Всего, часов		
ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5. ПК 2.6.	<b>МДК. 02.01</b> Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	242	156	76	18	86		
	Учебная практика	36					36	
	Производственная практика (по профилю специальности)	36						36
	Всего	320						

*очная форма обучения*

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отводимый на изучение междисциплинарного курса				Практика	
			Обязательная аудиторная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося	Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т.ч. практические занятия	в т.ч. курсовая работа, часов	Всего, часов		
ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5. ПК 2.6.	<b>МДК. 02.01</b> Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	242	58	20	18	184		
	Учебная практика	36					36	
	Производственная практика (по профилю специальности)	36						36
	Всего	320						

### 2.3. Содержание профессионального модуля

*очная форма обучения*

Наименование разделов ПМ, междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа студентов.	Объем часов	Уровень освоения	
1	2	3	4	
<b>ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей</b>		<b>320</b>		
<b>МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей</b>		<b>242</b>		
<b>1 семестр</b>		<b>126</b>		
<b>Тема 1. 1. Служба приема и размещения: структура, значение, организация работы службы приема и размещения</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>		<b>1</b>	
	1. Введение. Цели и задачи модуля и его связь с основными профессиональными модулями и другими дисциплинами.	2		
	Роль и значение службы приема и размещения в деятельности гостиницы	2		
	Служба приема и размещения: цели, основные функции.	2		
	Состав персонала службы приема и размещения	2		
	Организация рабочего места специалиста службы приема и размещения.	2		
	Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей	2		
	Телефонная служба	2		
	Служба консьержа	2		
	Виды организационных структур гостиничных предприятий	2		
	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	2		
	Методика разработки должностных инструкций	2		
	Виды соглашений (договоров) об оказании гостиничных услуг, правила их составления, порядок согласования и подписания	2		
	<b>Практическое занятие:</b>	2		<b>2</b>
	Структура гостиничного предприятия.			
Работа с нормативной документацией, регламентирующей деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещения гостей	2			
Структура службы приема и размещения.	2			
Требования к персоналу службы приема и размещения.	2			

	Техническое оснащение СПиР. Охрана труда и техника безопасности.	2	
	Разработка фрагментов стандарта предприятия	2	
	Этикет телефонных переговоров	2	
	Требования к персоналу в униформе	2	
	Разработка положения о подразделении	2	
	Схема внутренние и внешние коммуникации СПиР.	2	
	Разработка фрагментов должностных инструкций сотрудников службы приема и размещения	2	
	Разработка проектов договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключение их с турагенствами, туроператорами и иными сторонними организациями об оказании гостиничных услуг	2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Систематическая проработка конспектов, учебной и дополнительной литературы (в соответствии с рекомендациями и указаниями преподавателя). Подготовка к практическому занятию с использованием методических рекомендаций преподавателя. Подготовка докладов и рефератов с использованием методических рекомендаций преподавателя. Изучить перечень документов (нормативно-правовая база) Изучение инструкции по охране труда и технике безопасности.	20	3
<b>Тема 1.2. Прием, регистрация и размещение гостей - по стандартам WorldSkills.</b>	<b>Содержание учебного материала:</b> Основные этапы обслуживания в службе СПиР.	2	1
	Процесс поселения в гостиницу	2	
	Основные и дополнительные услуги предоставляемые гостиницей		
	Предоставление информации о гостинице и услугах	2	
	Встреча гостей. Организация трансфера, встреча гостей в холе гостиницы		
	Категории гостей	2	
	Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп туристов, корпоративных гостей		
	Продажа гостиничных пакетов	2	
	Особенности встречи и регистрации постоянных гостей и VIP-гостей		
	Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей	2	
	Заселение гостей. Доставка в номер, поднос багажа.		
Информированные папки в номере :значение и содержание	2	2	
<b>Практическое занятие:</b> Работа с нормативной документацией: правила предоставления гостиничных услуг	2		

	Оформление документов в процессе регистрации гостя	2	
	Предоставление услуг питания	2	
	Информирование гостя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	2	
	Документальное оформление регистрации с предварительным бронированием и без предварительного бронирования	2	
	Оформление документов в процессе регистрации гостя	2	
	Оформление документов в процессе регистрации групп туристов, корпоративных гостей	2	
	Основные операции по телефону. Бронирование по телефону.	2	
	Подготовка к заезду следующего дня	2	
	Предоставление туристской информации гостям	2	
	Экстраординарные ситуации в отеле. Помощь гостям во время их пребывания в отеле.	2	
	Разработка фрагментов информационного материала о предоставлении услуг гостиницы	2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Систематическая проработка конспектов, учебной и дополнительной литературы (в соответствии с рекомендациями и указаниями преподавателя). Подготовка к практическому занятию с использованием методических рекомендаций преподавателя. Подготовка докладов и рефератов с использованием методических рекомендаций преподавателя Изучить ППГУ. - Изучение правил по охране труда и технике безопасности; - Изучение правил по противопожарной безопасности; - Изучение правил проживания в гостинице. Изучение стандартов WorldSkills	20	3
<b>Всего за 1 семестр</b>		<b>38/48/40</b>	
<b>2 семестр</b>		<b>116</b>	
<b>Тема 1.3. Технология выписки гостей- - по стандартам WorldSkills</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>		
	Порядок расчета стоимости проживания согласно ППГУ и стандартам гостиниц	4	<b>1</b>
	Виды расчетов за проживание	4	
	Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги	2	
	Технология выписки гостей	2	
	Подготовка счетов и организация отъезда гостей.	2	
Предъявление претензий гостю при выписке за нарушение правил проживания в гостинице	2		

	Виды отчетной документации(порядок возврата денежных сумм гостям, документация (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги и т.д.).	2	
	<b>Практическое занятие:</b> Работа с нормативными документами (ППГУ, стандартами гостиниц)	2	2
	Расчет оплаты за проживание в гостинице.	2	
	Расчет оплаты за проживание и дополнительные услуги	2	
	Проверка платежеспособности гостей	2	
	Оформление расчетных документов	2	
	Выезд и подготовка документов на следующий день.	2	
	Выезд гостя и расчет кредитной картой.	2	
	Передача товарооборота другой смене.	2	
	Оформление продления проживания в гостинице. Оформление данных по освобождению номера. Штрафные санкции к гостю	2	
	Оформление возврата денег гостю.	2	
	Операция по обмену валюты. Корпоративное соглашение.	2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Систематическая проработка конспектов, учебной и дополнительной литературы (в соответствии с рекомендациями и указаниями преподавателя). Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя. Подготовка докладов и рефератов с использованием методических рекомендаций преподавателя. Изучение ППГУ; - Изучение нормативных документов <b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> Виды расчетов, применяемые в гостинице. Поведение персонала в нестандартных ситуациях. Методы разрешения конфликтных ситуаций.	26	3
<b>Тема 1.4. Ночной аудит и отчетность службы приема и размещения</b>	<b>Содержание учебного материала:</b> Ночной аудит: значение, порядок проведения. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита. Требования к персоналу.	2	1
	Контроль за оказанием перечня услуг, предоставляемых в гостинице	2	
	Порядок составления отчетов службы приема и размещения.	2	
	<b>Практическое занятие:</b> Правила работы с информационной базой данных гостиницы	2	2

	Организация контроля за оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах .(по договору).	2	2
	Формирование отчетов при передачи смены. Формирование отчетов в системе ночной аудит за день.	2	2
	<b>Самостоятельная работа:</b> Систематическая проработка конспектов, учебной и дополнительной литературы (в соответствии с рекомендациями и указаниями преподавателя). Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя. Подготовка докладов и рефератов с использованием методических рекомендаций преподавателя.	20	3
Курсовая работа		18	
		<b>Всего за 2 семестр</b>	<b>24/28/18/46</b>
		<b>Всего</b>	<b>68/76/18/86</b>
<b>Учебная практика</b>		36	
<b>Производственная практика (по профилю специальности)</b>		36	

*очная форма обучения*

Наименование разделов ПМ, междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа студентов.	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей</b>		<b>320</b>	
<b>МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей</b>		<b>242</b>	
<b>1 семестр</b>		<b>126</b>	
<b>Тема 1. 1. Служба приема и размещения: структура, значение, организация работы службы приема и</b>	<b>Содержание учебного материала:</b> 1. Введение. Цели и задачи модуля и его связь с основными профессиональными модулями и другими дисциплинами.	2	<b>1</b>
	Роль и значение службы приема и размещения в деятельности гостиницы	2	
	Служба приема и размещения: цели, основные функции.	2	
	Состав персонала службы приема и размещения	2	
	Организация рабочего места специалиста службы приема и размещения.	2	

размещения	Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей	2	2
	Телефонная служба	2	
	Служба консьержа	2	
	Виды организационных структур гостиничных предприятий	2	
	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Методика разработки должностных инструкций	2	
	Виды соглашений (договоров) об оказании гостиничных услуг, правила их составления, порядок согласования и подписания	2	
	<b>Практическое занятие:</b> Структура гостиничного предприятия.	2	
	Работа с нормативной документацией, регламентирующей деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещения гостей	2	
	Структура службы приема и размещения.	2	
	Требования к персоналу службы приема и размещения.	2	
	Техническое оснащение СПиР. Охрана труда и техника безопасности.	2	
	Разработка фрагментов стандарта предприятия	2	
	Этикет телефонных переговоров	2	
	Требования к персоналу в униформе	2	
	Разработка положения о подразделении	2	
	Схема внутренние и внешние коммуникации СПиР.	2	
<b>Самостоятельная работа:</b> Разработка фрагментов должностных инструкций сотрудников службы приема и размещения	2		
Разработка проектов договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключение их с турагенствами, туроператорами и иными сторонними организациями об оказании гостиничных услуг	2		
<b>Самостоятельная работа:</b> Систематическая проработка конспектов, учебной и дополнительной литературы (в соответствии с рекомендациями и указаниями преподавателя). Подготовка к практическому занятию с использованием методических рекомендаций преподавателя. Подготовка докладов и рефератов с использованием методических рекомендаций преподавателя. Изучить перечень документов (нормативно-правовая база)	20	3	

	Изучение инструкции по охране труда и технике безопасности.		
<b>Тема 1.2. Прием, регистрация и размещение гостей - по стандартам WorldSkills.</b>	<b>Самостоятельная работа:</b> Основные этапы обслуживания в службе СПиР.	2	<b>1</b>
	Процесс поселения в гостиницу		
	Основные и дополнительные услуги предоставляемые гостиницей	2	
	Предоставление информации о гостинице и услугах		
	Встреча гостей. Организация трансфера, встреча гостей в холе гостиницы	2	
	Категории гостей		
	Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп туристов, корпоративных гостей	2	
	Продажа гостиничных пакетов		
	Особенности встречи и регистрации постоянных гостей и VIP-гостей	2	
	Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей		
	Заселение гостей. Доставка в номер, поднос багажа.	2	<b>2</b>
	Информированные папки в номере :значение и содержание	2	
	Работа с нормативной документацией: правила предоставления гостиничных услуг	2	
	Оформление документов в процессе регистрации гостя	2	
	Предоставление услуг питания	2	
	Информирование гостя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	2	
	Документальное оформление регистрации с предварительным бронированием и без предварительного бронирования	2	
	Оформление документов в процессе регистрации гостя	2	
	Оформление документов в процессе регистрации групп туристов, корпоративных гостей	2	
	Основные операции по телефону. Бронирование по телефону.	2	
Подготовка к заезду следующего дня	2	<b>3</b>	
Предоставление туристской информации гостям	2		
Экстраординарные ситуации в отеле. Помощь гостям во время их пребывания в отеле.	2		
Разработка фрагментов информационного материала о предоставлении услуг гостиницы	2		
Систематическая проработка конспектов, учебной и дополнительной литературы (в соответствии с рекомендациями и указаниями преподавателя). Подготовка к практическому занятию с использованием методических рекомендаций преподавателя. Подготовка докладов и рефератов с использованием методических рекомендаций преподавателя	20		

	Изучить ППГУ. - Изучение правил по охране труда и технике безопасности; - Изучение правил по противопожарной безопасности; - Изучение правил проживания в гостинице. Изучение стандартов WorldSkills		
<b>Тема 1.3. Технология выписки гостей- - по стандартам WorldSkills</b>	<b>Самостоятельная работа:</b> Порядок расчета стоимости проживания согласно ППГУ и стандартам гостиниц	<b>4</b>	<b>1</b>
	Виды расчетов за проживание	<b>4</b>	
	Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги	<b>2</b>	
	Технология выписки гостей	<b>2</b>	
	Подготовка счетов и организация отъезда гостей.	<b>2</b>	
	Предъявление претензий гостю при выписке за нарушение правил проживания в гостинице	<b>2</b>	
	Виды отчетной документации(порядок возврата денежных сумм гостям, документация (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги и т.д.).	<b>2</b>	
	Работа с нормативными документами (ППГУ, стандартами гостиниц)	<b>2</b>	<b>2</b>
	Расчет оплаты за проживание в гостинице.	<b>2</b>	
	Расчет оплаты за проживание и дополнительные услуги	<b>2</b>	
	Проверка платежеспособности гостей	<b>2</b>	
	Оформление расчетных документов	<b>2</b>	
	Выезд и подготовка документов на следующий день.	<b>2</b>	
	Выезд гостя и расчет кредитной картой.	<b>2</b>	
	Передача товарооборота другой смене.	<b>2</b>	
	Оформление продления проживания в гостинице. Оформление данных по освобождению номера. Штрафные санкции к гостю	<b>2</b>	<b>3</b>
	Оформление возврата денег гостю.	<b>2</b>	
	Операция по обмену валюты. Корпоративное соглашение.	<b>2</b>	
	Систематическая проработка конспектов, учебной и дополнительной литературы (в соответствии с рекомендациями и указаниями преподавателя). Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя. Подготовка докладов и рефератов с использованием методических рекомендаций преподавателя. Изучение ППГУ; - Изучение нормативных документов	<b>26</b>	

	<b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> Виды расчетов, применяемые в гостинице. Поведение персонала в нестандартных ситуациях. Методы разрешения конфликтных ситуаций.		
<b>Тема 1.4. Ночной аудит и отчетность службы приема и размещения</b>	<b>Самостоятельная работа:</b> Ночной аудит: значение, порядок проведения. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита. Требования к персоналу.	<b>2</b>	<b>1</b>
	Контроль за оказанием перечня услуг, предоставляемых в гостинице	<b>2</b>	
	Порядок составления отчетов службы приема и размещения.	<b>2</b>	
	Правила работы с информационной базой данных гостиницы	<b>2</b>	<b>2</b>
	Организация контроля за оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах .(по договору).	<b>2</b>	<b>2</b>
	Формирование отчетов при передачи смены. Формирование отчетов в системе ночной аудит за день.	<b>2</b>	<b>2</b>
	Систематическая проработка конспектов, учебной и дополнительной литературы (в соответствии с рекомендациями и указаниями преподавателя). Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя. Подготовка докладов и рефератов с использованием методических рекомендаций преподавателя.	<b>20</b>	<b>3</b>
Курсовая работа	18		
	<b>Всего</b>	<b>68/76/18/86</b>	
<b>Учебная практика</b>	36		
<b>Производственная практика (по профилю специальности)</b>	36		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3.- продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

Реализация программы профессионального модуля требует наличия тренингового кабинета «Гостиничный номер».

*Оборудование тренингового кабинета:*

Стандартная и специализированная мебель:

Доска аудиторная;

Столы аудиторные двухместные;

Стулья стандарт;

Стулья ученические .

*Демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия:*

Стенд «Основные туристские регионы РФ»;

Стенд «Виды туристских продуктов».

*Оборудование, технические средства обучения:*

Стойка ресепшн угловая;

Кровати;

Тумбы прикроватные;

Шкаф для одежды;

Комод;

Телевизор;

Душевая кабина;

Коврик для ванной;

Раковина;

Унитаз;

Занавески;

Карнизы;

Комплекты постельного белья;

Одеяла;

Одеяла цветное;

Подушки;

Покрывала;

Полотенца;

Простыни;

Системный блок;

Монитор;

Переносное мультимедийное оборудование.

*Программное обеспечение:*

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.

a. Office ProPlus All Lng Lic/SA Pack MVL Partners in Learning

b. Windows 8/

2. Система тестирования INDIGO.

3. Антиплагиат.ВУЗ.
4. Консультант + версия проф.
5. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox .

### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

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

#### **Нормативно-правовые акты:**

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая): [Текст]: офиц. текст по состоянию 8 декабря 2011 г. - М.: Издательство «Приор», 2011. – 460с.
2. Порядок классификации объектов в туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи. Утвержден приказом Минспорттуризма России от 25.01.2011 №35.
3. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Утверждены Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. №1085

#### **Основная литература:**

- Гончарова, Л.П. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.П. Гончарова. - М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 174 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/987236>
- Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс]: учебник /Л.Н.Семеркова [и др.]. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 320 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/937927>

#### **Дополнительная литература:**

- Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.С. Барчуков [и др.]. — Москва : КноРус, 2016. — 167 с. - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/918753>
- Муртузалиева, Т.В. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма [Электронный ресурс]: учебно-практическое пособие для бакалавров / Т.В. Муртузалиева, Т.П. Розанова, Э.В. Тарасенко. — М. : Дашков и К, 2017. — 166 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70852.html>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися самостоятельной работы.

Оценка качества освоения программы модуля включает текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию по итогам освоения модуля

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять подготовку к заезду следующего дня;</li> <li>- осуществлять встречу гостей на ближних подступах;</li> <li>- осуществлять заселение гостей;</li> <li>- осуществлять оперативный процесс приема, регистрации и размещения гостей согласно стандартов обслуживания;</li> <li>- принимать участие в ликвидации конфликтных ситуаций;</li> <li>- оформлять документы по приему, регистрации и размещению гостей, групп и иностранных гостей;</li> <li>- оказывать помощь гостям во время их пребывания в отеле;</li> <li>- предоставлять туристскую информацию гостям;</li> <li>- находить выход в экстраординарных ситуациях в отеле</li> </ul>	Устный опрос, тестовые задания, реферат, самостоятельная работа, контрольная работа Дифференцированный зачет, курсовая работа, экзамен Квалификационный экзамен
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Выполнять основные операции по телефону;</li> <li>- Выполнять бронирование по телефону;</li> <li>- Осуществлять предоставление гостю информации об предоставляемых гостиничных услугах;</li> <li>- Информировать потребителя о наличие свободных мест, основных и дополнительных услугах.</li> </ul>	Устный опрос, тестовые задания, реферат, самостоятельная работа, контрольная работа Дифференцированный зачет, курсовая работа, экзамен Квалификационный экзамен
ПК 2.3 Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	- осуществлять заключение договоров об оказании гостиничных услуг согласно ППГУ.	Устный опрос, тестовые задания, реферат, самостоятельная работа, контрольная работа

		<p>работа Дифференцированный зачет, курсовая работа, экзамен Квалификационный экзамен</p>
<p>ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг</p>	<p>- осуществлять контроль за выполнением договоров об оказании гостиничных услуг.</p>	<p>Устный опрос, тестовые задания, реферат, самостоятельная работа, контрольная работа Дифференцированный зачет, курсовая работа, экзамен Квалификационный экзамен</p>
<p>ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей</p>	<p>- осуществлять расчеты за проживание в гостинице; - осуществлять расчеты за дополнительные услуги; - осуществлять подготовку счетов и организацию отъезда гостей; - оформлять возврат денег; - осуществлять передачу товарооборота другой смене; - осуществлять операции по обмену валюты; - оформлять выезд гостей; - осуществлять подготовку документов на следующий день; - производить проверку платежеспособности гостей. - производить расчет кредитной картой. - производить расчет на основе корпоративного соглашения.</p>	<p>Устный опрос, тестовые задания, реферат, самостоятельная работа, контрольная работа Дифференцированный зачет, курсовая работа, экзамен Квалификационный экзамен</p>
<p>ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены</p>	<p>- участвовать в проведении ночного аудита и передачи дел по окончанию смены; - составлять отчеты службы приема и размещения.</p>	<p>Устный опрос, тестовые задания, реферат, самостоятельная работа, контрольная работа Дифференцированный зачет, курсовая работа, экзамен Квалификационный экзамен</p>

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций.

<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 значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	- посещаемость занятий по освоению профессии; - участие в учебно-исследовательской работе, конференциях; - качественная успеваемость студента.	Устный опрос, тестовые задания, реферат, самостоятельная работа, контрольная работа Дифференцированный зачет, курсовая работа, экзамен Квалификационный экзамен
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	- рациональность распределения времени на самостоятельную работу; - соответствие требованиям самоменеджмента.	Устный опрос, тестовые задания, реферат, самостоятельная работа, контрольная работа Дифференцированный зачет, курсовая работа, экзамен Квалификационный экзамен
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- оптимальность и оперативность принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях в процессе приема, регистрации и размещения гостей.	Устный опрос, тестовые задания, реферат, самостоятельная работа, контрольная работа Дифференцированный зачет, курсовая работа, экзамен Квалификационный экзамен
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	- оперативность и оптимизация поиска необходимой информации используя различные источники, включая электронные.	Устный опрос, тестовые задания, реферат, самостоятельная работа, контрольная работа Дифференцированный зачет, курсовая работа, экзамен Квалификационный экзамен
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в	- результативность самостоятельной работы с интернет-ресурсами; - эффективность и грамотность	Устный опрос, тестовые задания, реферат, самостоятельная

профессиональной деятельности	использования интернет - эффективность использования коммуникативных технологий при ведении делового и управленческого общения.	работа, контрольная работа Дифференцированный зачет, курсовая работа, экзамен Квалификационный экзамен
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- результативность взаимодействия преподавателями, обучающимися на основе сотрудничества; - результативность, гармоничность, бесконфликтность в ходе делового взаимодействия с клиентами гостиниц, членами трудового коллектива.	Устный опрос, тестовые задания, реферат, самостоятельная работа, контрольная работа Дифференцированный зачет, курсовая работа, экзамен Квалификационный экзамен
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	- объективный и комплексный анализ потенциала личности; - конструктивная коррекция результатов собственной работы.	Устный опрос, тестовые задания, реферат, самостоятельная работа, контрольная работа Дифференцированный зачет, курсовая работа, экзамен Квалификационный экзамен
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	- самоанализ и самостоятельность работы при необходимости в дополнительном освоении компетенций; - грамотность составления плана по саморазвитию личности.	Устный опрос, тестовые задания, реферат, самостоятельная работа, контрольная работа Дифференцированный зачет, курсовая работа, экзамен Квалификационный экзамен
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	- оперативность и комплексность проведения анализа инноваций и тенденций в области приема, регистрации и размещения гостей.	Устный опрос, тестовые задания, реферат, самостоятельная работа, контрольная работа Дифференцированный зачет, курсовая работа, экзамен Квалификационный экзамен