

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

Среднее профессиональное образование

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ 05. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ(20063
АДМИНИСТРАТОР ГОСТИНИЦЫ (ДОМА ОТДЫХА))

Специальность
43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация
Менеджер

Казань 2019

Рабочая программа профессионального модуля «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих(20063 Администратор гостиницы (дома отдыха))» (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 от 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 «ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ (20063 АДМИНИСТРАТОР ГОСТИНИЦЫ(ДОМА ОТДЫХА))»	4
1.1. Область применения рабочей программы.....	4
1.2. Место профессионального модуля в структуре основной образовательной программы.....	4
1.3. Цели и задачи профессионального модуля	5
1.4 Результаты освоения профессионального модуля.....	6
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	17
3.1.Требования к минимальному материально-техническому обеспечению .	17
3.2. Информационное обеспечение обучения	18
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ.....	19

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ (20063 АДМИНИСТРАТОР ГОСТИНИЦЫ(ДОМА ОТДЫХА))»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена и составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом 7 мая 2014 г., № 475, и учебным планом, утвержденным Ученым советом Российского университета кооперации в части освоения вида профессиональной деятельности (ВПД): «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20063 Администратор гостиницы (дома отдыха))» и соответствующих профессиональных компетенции:

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании в области приема, размещения и выписки гостей:

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

ПМ 05. «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20063 Администратор гостиницы (дома отдыха))» относится к профессиональным модулям и включает МДК 05.01 «Организация деятельности администратора гостиницы», 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:

- выполнения работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха);

уметь:

- соблюдать трудовое законодательство и правила охраны труда;
- информировать потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- вступать в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха;
- использовать этику делового общения;
- контролировать исполнение работниками указаний руководства гостиницы;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- оформлять документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведению соответствующих организационно-технических мероприятий.

знать:

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы при приеме, регистрации и размещении гостей;
- трудовое законодательство и правила охраны труда.
- постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов, касающиеся деятельности администратора гостиницы (дома отдыха)
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы;
- правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технические мероприятия;
- основные и дополнительные услуги гостиницы;
- расположение городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха,
- этику делового общения;
- структуру соподчинения работников гостиницы, должностные обязанности работников гостиницы;

- правила общения с клиентами;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы.

1.4 Результаты освоения профессионального модуля

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

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 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании в области приема, размещения и выписки гостей:

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

	Очная форма	Заочная форма
Количество часов на освоение профессионального модуля	204	204
Максимальная нагрузка по МДК 05.01, в том числе	60	60
обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося	40	20
самостоятельная работа	20	40
Учебная практика	72	72
Производственная практика (по профилю специальности)	72	72

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1 Объем профессионального модуля и виды учебной работы

очная форма обучения

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка по модулю (всего), в том числе	204
Максимальная по МДК.05.01	60
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	40
в том числе: лекции	20
практические занятия	20
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	20
Промежуточная аттестация по МДК.05.01 (6 семестр) – на базе основного общего образования (4 семестр) – на базе среднего общего образования	Дифференцированный зачет
Учебная практика	72
Производственная практика (по профилю специальности)	72
Промежуточная аттестация ПМ 05	Квалификационный экзамен

заочная форма обучения

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка по модулю (всего), в том числе	204
Максимальная по МДК.05.01	60
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	20
в том числе: лекции	10
практические занятия	10
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	40
Промежуточная аттестация по МДК.05.01 (4 курс) – на базе основного общего образования (3 курс) – на базе среднего общего образования	Дифференцированный зачет
Учебная практика	72
Производственная практика (по профилю специальности)	72
Промежуточная аттестация ПМ 05	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)
			Всего, часов	в т.ч. лекции	в т.ч. практические занятия	Всего, часов		
ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.2.	МДК. 05.01 Организация деятельности администратора гостиницы	60	40	20	20	20		
ПК 2.3.	Учебная практика	72					72	
ПК 2.4. ПК 2.5. ПК 2.6.	Производственная практика (по профилю специальности)	72						72
	Всего	204						

заочная 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)
			Всего, часов	в т.ч. лекции	в т.ч. практические занятия	Всего, часов		
ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.2.	МДК. 05.01 Организация деятельности администратора гостиницы	60	20	10	10	40		
ПК 2.3.	Учебная практика	72					72	
ПК 2.4. ПК 2.5. ПК 2.6.	Производственная практика (по профилю специальности)	72						72
	Всего	204						

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
ПМ 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих(20063 Администратор гостиницы(дома отдыха)		204	
МДК 05.01. Организация деятельности администратора гостиницы		60	
Тема 1 Философия гостиничного сервиса	Содержание учебного материала: Содержание модуля и его задачи. Связь с другими модулями и учебными дисциплинами Фирменные стандарты обслуживания. Самостоятельная работа	2	1
	Практическое занятие: Изучение нормативных документов. (Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; Фирменные стандарты работы администратора гостиницы).	2	2
	Самостоятельная работа: Изучение нормативных документов. 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.	2	3
Тема 2 Организация рабочего места администратора гостиницы	Содержание учебного материала: Требования к стойке рецепши	2	1
	Практическое занятие: Организация рабочего места администратора	2	2
	Самостоятельная работа: Изучение нормативных документов. 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.	2	3

Тема 3 Должностные обязанности администратора гостиницы	Содержание учебного материала: Организация работы службы приема и размещения гостей	2	1
	Организация работы службы бронирования.	2	1
	Обязанности старшего администратора смены. Дополнительные обязанности смен службы приема и размещения	2	1
	Практическое занятие: Обязанности администратора службы приема и размещения	2	2
	Информирование гостя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	2	2
	Этикет телефонных переговоров. Основные операции по телефону	2	2
	Самостоятельная работа: Изучение нормативных документов. 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	2	3
	Изучение нормативных документов. 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	2	3
Тема 4 Стандарты операционных технологий	Содержание учебного материала: Процедура бронирования	2	1
	Процедура заселения. Прием, регистрация и размещение гостей. Заключение договоров об оказании гостиничных услуг.	2	1
	Процедура заселения. Прием, регистрация и размещение гостей. Заключение договоров об оказании гостиничных услуг.	2	1
	Практическое занятие: Бронирование по телефону. Прием заказов от потребителя и оформление	2	2

	документов в процессе бронирования		
	Оформление документов в процессе регистрации гостя. Предоставление туристской информации гостям. Обеспечение выполнения договоров об оказании гостиничных услуг.	2	2
	Выезд и подготовка документов на следующий день. Окончательный расчет с гостями. Экстраординарные ситуации в отеле. Помощь гостям во время их пребывания в отеле	2	2
	Самостоятельная работа: Изучение нормативных документов. 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	2	3
	Изучение нормативных документов. 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	2	3
	Изучение нормативных документов. 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	2	3
Тема 5 Технология обслуживания гостя в мини-отеле	Содержание учебного материала: Технологический цикл обслуживания гостей в мини-отеле	2	
	Практическое занятие: Методические рекомендации для обслуживания гостей в мини-отеле	2	2
	Самостоятельная работа: Изучение нормативных документов. 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	2	3
Тема 6 Использование в работе	Содержание учебного материала: Модули управления функциями администратора. Ночной аудит.	2	1

администратора новейших информационных технологий	Практическое занятие: Системы управления гостиницей. Как координировать процесс ночного аудита.	2	2
	Самостоятельная работа: Изучение нормативных документов. 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	2	3
Всего по МДК 05.01		20/20/20	
Учебная практика		72	
Производственная практика (по профилю специальности)		72	

заочная 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
ПМ 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих(20063 Администратор гостиницы(дома отдыха)		204	
МДК 05.01. Организация деятельности администратора гостиницы		60	
Тема 1 Философия гостиничного сервиса	Содержание учебного материала: Содержание модуля и его задачи. Связь с другими модулями и учебными дисциплинами Фирменные стандарты обслуживания. Самостоятельная работа	2	1
	Практическое занятие: Изучение нормативных документов. (Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; Фирменные стандарты работы администратора гостиницы).	2	2
	Самостоятельная работа: Изучение нормативных документов. 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	2	3

	с использованием методических рекомендаций преподавателя.		
Тема 2 Организация рабочего места администратора гостиницы	Содержание учебного материала: Требования к стойке рецепшн	2	1
	Практическое занятие: Организация рабочего места администратора	2	2
	Самостоятельная работа: Изучение нормативных документов. 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.	2	3
Тема 3 Должностные обязанности администратора гостиницы	Содержание учебного материала: Организация работы службы приема и размещения гостей	2	1
	Организация работы службы бронирования.	2	1
	Обязанности старшего администратора смены. Дополнительные обязанности смен службы приема и размещения	2	1
	Практическое занятие: Обязанности администратора службы приема и размещения	2	2
	Информирование гостя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	2	2
	Этикет телефонных переговоров. Основные операции по телефону	2	2
	Самостоятельная работа: Изучение нормативных документов. 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	2	3
	Изучение нормативных документов. 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	2	3
	Изучение нормативных документов. Проработка конспектов, учебной и дополнительной литературы (в соответствии с рекомендациями и указаниями	2	3

	преподавателя). Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя. Подготовка докладов и рефератов с использованием методических рекомендаций преподавателя		
Тема 4 Стандарты операционных технологий	Самостоятельная работа: Процедура бронирования	2	3
	Процедура заселения. Прием, регистрация и размещение гостей. Заключение договоров об оказании гостиничных услуг.	2	
	Процедура заселения. Прием, регистрация и размещение гостей. Заключение договоров об оказании гостиничных услуг.	2	
	Бронирование по телефону. Прием заказов от потребителя и оформление документов в процессе бронирования	2	
	Оформление документов в процессе регистрации гостя. Предоставление туристской информации гостям. Обеспечение выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	2	
	Выезд и подготовка документов на следующий день. Окончательный расчет с гостями. Экстраординарные ситуации в отеле. Помощь гостям во время их пребывания в отеле	2	
	Изучение нормативных документов. 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	2	
	Изучение нормативных документов. 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	2	
	Изучение нормативных документов. 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	2	
Тема 5 Технология обслуживания гостя в мини-	Самостоятельная работа: Технологический цикл обслуживания гостей в мини-отеле	2	3

отеле	Методические рекомендации для обслуживания гостей в мини-отеле	2	
	Изучение нормативных документов. 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	2	
Тема 6 Использование в работе администратора новейших информационных технологий	Самостоятельная работа: Модули управления функциями администратора. Ночной аудит.	2	3
	Системы управления гостиницей. Как координировать процесс ночного аудита.	2	
	Изучение нормативных документов. 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	2	
Всего по МДК 05.01		10/10/40	
Учебная практика		72	
Производственная практика (по профилю специальности)		72	

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 учебного кабинета *организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.*

Оборудование учебного 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. Консультант + версия проф.
4. 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]: учеб. пособие / Л.П. Гончарова. - М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 174 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/987236>

Дополнительная литература

Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова [и др.]. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 320 с. —(Бакалавриат). — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/937927>

Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н.А. Зайцева. - 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518080>

Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Электронный ресурс]: учеб. пособие / И.С. Барчуков [и др.]. — Москва : КноРус, 2016. — 167 с. - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/918753>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ 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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его	<ul style="list-style-type: none"> - осуществление приема заказа на бронь от потребителей в соответствии с профессиональным стандартом обслуживания; - определение способа и вида бронирования согласно положению о службе приема и размещения отеля; - использование телекоммуникационных средств и профессиональной программы для приема заказа и обеспечения бронирования номеров-мест; 	<ul style="list-style-type: none"> Тестовые задания, реферат, контрольная работа Дифференцированный зачет Квалификационный экзамен
ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.	<ul style="list-style-type: none"> - выполнение четкой последовательности и соблюдение технологии резервирования номеров–мест согласно положению о службе приема и размещения отеля; - выполнение бронирования по телефону; - выполнение бронирования и оформление необходимой документации (заявок, бланков, карточек) в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ; - ведение учета и хранения отчетных данных по бронированию в соответствии с должностными инструкциями; 	<ul style="list-style-type: none"> Тестовые задания, реферат, контрольная работа Дифференцированный зачет Квалификационный экзамен
ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.	<ul style="list-style-type: none"> - выполнение основных операций по телефону; 	<ul style="list-style-type: none"> Тестовые задания, реферат, контрольная работа

	<ul style="list-style-type: none"> - консультирование потребителей о применяемых способах бронирования и информирование их о правилах предоставления гостиничных услуг, в т.ч. о бронировании; - оформление подтверждения и аннуляции брони в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг РФ; - проведение телефонных, устных и on-line переговоров; - решение нестандартных ситуаций и тактичное поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; - обработка полученной информации от потребителя эффективными способами. 	<p>работа Дифференцированный зачет Квалификационный экзамен</p>
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять подготовку к заезду следующего дня; - осуществлять встречу гостей на ближних подступах; - осуществлять заселение гостей; - осуществлять оперативный процесс приема, регистрации и размещения гостей согласно стандартов обслуживания; - принимать участие в ликвидации конфликтных ситуаций; - оформлять документы по приему, регистрации и размещению гостей, групп и иностранных гостей; - оказывать помощь гостям во время их пребывания в отеле; - предоставлять туристскую информацию гостям; - находить выход в экстраординарных ситуациях в отеле 	<p>Тестовые задания, реферат, контрольная работа Дифференцированный зачет Квалификационный экзамен</p>
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	<ul style="list-style-type: none"> - выполнять основные операции по телефону; - выполнять бронирование по телефону; - осуществлять предоставление гостю информации об 	<p>Тестовые задания, реферат, контрольная работа Дифференцированный зачет Квалификационный</p>

	<p>предоставляемых гостиничных услугах;</p> <ul style="list-style-type: none"> - информировать потребителя о наличие свободных мест, основных и дополнительных услугах. 	экзамен
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять заключение договоров об оказании гостиничных услуг согласно ППГУ. 	<p>Тестовые задания, реферат, контрольная работа</p> <p>Дифференцированный зачет</p> <p>Квалификационный экзамен</p>
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять контроль за выполнением договоров об оказании гостиничных услуг. 	<p>Тестовые задания, реферат, контрольная работа</p> <p>Дифференцированный зачет</p> <p>Квалификационный экзамен</p>
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	<ul style="list-style-type: none"> - 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 основании корпоративного соглашения. 	<p>Тестовые задания, реферат, контрольная работа</p> <p>Дифференцированный зачет</p> <p>Квалификационный экзамен</p>
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	<ul style="list-style-type: none"> - участвовать в проведении ночного аудита и передачи дел по окончанию смены; - составлять отчеты службы приема и размещения 	<p>Тестовые задания, реферат, контрольная работа</p> <p>Дифференцированный зачет</p> <p>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.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
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.	Тестовые задания, реферат, контрольная работа Дифференцированный зачет 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.	Тестовые задания, реферат, контрольная работа Дифференцированный зачет 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.	Тестовые задания, реферат, контрольная работа Дифференцированный зачет 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.	Тестовые задания, реферат, контрольная работа Дифференцированный зачет Квалификационный экзамен