

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
«УСТЬ-ЛАБИНСКИЙ СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей
для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

ОДОБРЕНА

на заседании УМО преподавателей
социально-экономического профиля
Протокол от «30» 08 2018 г. №1
Т.В.Волобуева



УТВЕРЖДЕНО
Директор ГБОУ СПО УСПК КК
_____ 2018г.
А.А. Филоновский

РАССМОТРЕНА

на заседании педагогического совета
Протокол от «31» 08 2018 г. №1

Рабочая программа профессионального модуля «Прием, размещение и выписка гостей» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис, укрупненная группа 43.00.00 Сервис и туризм - приказ Министерства образования и науки РФ от 07.05.2014г №475. Зарегистрирован в Минюсте РФ 26.06. 2014г № 32876.

Организация – разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края «Усть-Лабинский социально-педагогический колледж»

Разработчики:

Нужная О.В. – преподаватель ГБПОУ КК УСПК, квалификация по диплому: Математика, информатика и вычислительная техника

(подпись)

Рецензенты:

Небыкова Л.Е. - преподаватель ГБПОУ КК УСПК
Квалификация по диплому: Технология и предпринимательство

(подпись)

Руденко А.В.- ИП, гостиница «Олимпия»
Квалификация по диплому: Менеджер гостиничного сервиса

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	15
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	17

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, входящей в состав укрупненной группы 43.00.00 Сервис и туризм, в части освоения основного вида профессиональной деятельности «Прием, размещение и выписка гостей» и соответствующих профессиональных компетенций:

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.

Рабочая программа профессионального модуля «Прием, размещение и выписка гостей» может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке специалистов в области образования, при наличии соответствующей лицензии.

1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

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

иметь практический опыт:

- приема, регистрации и размещения гостей,
- представления информации гостям об услугах в гостинице;
- участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

уметь:

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP – гостей, группы, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагенствами, туроператорами и иными сторонами

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
- *оказывать услуги «побудка гостя»;*
- *оказывать услуги бизнес-центра;*
- *анализировать категории гостей.*

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 проживания 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;
- *планирование вестибюльной зоны гостиницы;*
- *поощрительные программы и программы лояльности гостей;*
- *процедуру обслуживания гостей с физическими и умственными ограничениями.*

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение учебной дисциплины:

всего – 369 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 225 часов, включая:
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 150 часов;
 самостоятельной работы обучающегося – 75 часов;
 производственной практики – 144 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Методическое обеспечение образовательного процесса», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 2.2	Предоставить 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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 3.1. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенной на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Учебная, (часов)	Практика
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося		Самостоятельная работа обучающегося		В т.ч. курсовая работа (прект), часов			
			Всего (часов)	В т.ч. лабораторий и практич. занятия (часов)	В т.ч. лекций	Всего часов				
								В т.ч. лекций		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК 2.1 ПК 2.2	Раздел 1 Организация и технология работы службы приема и размещения. Прием, регистрация и размещение гостей.	75	50	37	13	25	20			
ПК 2.3 ПК 2.4	Раздел 2 Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	75	50	37	13	25				
ПК 2.5 ПК 2.6	Раздел 3 Оформление выезда гостя и процедура его выписки. Организация ночного аудита. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами.	45	30	22	8	15				
ПК 2.1- ПК 2.6	Раздел 4 Выполнение курсовой работы	30	20	20	-	10				
	Учебная практика	144							144	
	Производственная практика									
	Итого:	369	150	116	34	75	20		144	

3.2. СОДЕРЖАНИЕ ОБУЧЕНИЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ 02. Прием, размещение и выписка гостей, МДК.02.01

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	Объем часов	Уровень освоения
Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	75	
МДК.02.01 Организация деятельности службы приема и размещения. Прием, регистрация и размещение гостей		24	
Раздел 1 Организация и технология работы службы приема и размещения. Прием, регистрация и размещение гостей		6	1
Тема 1.1 Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.	Содержание		2
	1. Введение		2
	2. Служба приема и размещения. Состав персонала службы		1
	3. Организация рабочего места и стандартного оборудования службы приема и размещения.		2
	4. Требования к обслуживающему персоналу в униформе.		1
	5. Телефонная служба, этикет телефонных переговоров		2
	6. Нормативная документация службы		2
	Практическое занятие	18	
	1. Анализ правил гостеприимства	1	
	2. Изучение графиков работы	1	
	3. Изучение должностных инструкций службы приема и размещения гостей	1	
	4. Изучение структуры службы приема и размещения.	1	
	5. Изучение функциональных обязанностей работников службы приема и размещения.	1	
	6. Схема функционального планирования вестибюля.	1	
	7. Зона Ресепшн	1	
	8. Изучение и анализ нормативной документации	1	
	9. Изучение правил предоставления гостиничных услуг.	1	
	10. Изучение правил, которые должна соблюдать телефонистка при приеме звонка.	1	
	11. Заполнение бланков, используемых телефонисткой в работе.	1	
	12. Изучение способов побудки гостей в отелях.	1	
	13. Анализ программного обеспечения службы	1	

			1
	14. Анализ требований к персоналу		1
	15. Изучение ошибок, которые допускают сотрудники телефонной службы.		1
	16. Изучение требований к внешнему виду сотрудников		1
	17. Изучение требований к внешнему виду сотрудников		1
	18. Решение кроссвордов, головоломок, тестов		1
	19. Решение кроссвордов, головоломок, тестов		1
	Контрольная работа. Организация рабочего места и оборудование службы		26
	Содержание		
	1. Правила предоставления гостиничных услуг	7	1
	2. Процесс поселения в гостиницу.		2
	3. Категории гостей		2
	4. Гостиничные услуги, предлагаемые гостям.		1
	5. Продажа гостиничных пакетов.		2
	6. Поощрительные программы и программы лояльности для гостей.		2
	7. Автоматизированные системы в службе приема и размещения.		3
	Практическое занятие	19	
	1. Изучение правил предоставления услуг		1
	2. Анализ договора соглашения		1
	3. Услуги бизнес-центра, сервис-бюро		1
	4. Изучение стандарта поселения		1
	5. Обслуживание гостей по брони и без брони		1
	6. Анализ категории гостей		1
	7. Гости с физическими и умственными ограничениями		1
	8. Анализ гостиничных услуг		1
	9. Услуги обязательные, дополнительные и включенные в стоимость		1
	10. Изучение пакета гостиничных услуг		1
	11. Составление пакета услуг для отдыха		1
	12. Изучение предоставления услуг питания		1
	13. Анализ услуги мини-бара		1
	14. Составление поощрительных программ		1
	15. Анализ автоматизированных систем службы		1
	16. Работа с квитанциями на дополнительные услуги		1
Тема 1.2 Прием, регистрация и размещение гостей.			

		1
	17. Решение кроссвордов, головоломок	1
	18. Заполнение анкеты для гостей, бланка карты гостя	1
	Контрольная работа. Правила предоставления гостиничных услуг.	1
		25
	Самостоятельная работа обучающихся Анализ нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц. Составить отчет об анализе документации. Изучение стандартов качества обслуживания при приеме и выписке гостей. Изучение видов основных услуг в гостиницах. Изучение видов дополнительных услуг в гостиница. Изучение категорий гостей, которые могут оказаться у стойки приема и размещения. Изучение бытовых услуг в гостинице. Изучение параметров, влияющих на выбор автоматизированной гостиничной системы. Изучение видов технических услуг в гостиницах. Изучение видов недостатков оказанных услуг. Изучение видов вознаграждения постоянных клиентов. Изучение программ позволяют решать модуль автоматизации службы портье. Изучение задач, которые позволяют при создании программ повышения лояльности клиентов. Изучение рекомендаций, необходимых учитывать при создании программ повышения лояльности клиентов. Изучение критериев выбора современных систем Изучение критериев выбора современных систем Подбор фотоматериала, подготовка презентаций Подготовка сообщений по темам, рефератов и докладов Написание конспектов, составление схем и таблиц	75
	Раздел 2 Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	25
	Содержание	
	1. Работа с туристскими и корпоративными группами	1
	2. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер	2
	3. Особенности работы с постоянными клиентами	1
	4. Особенности обслуживания VIP-гостей	2
	5. Правила регистрации иностранных гостей	1
	6. Виды и категории виз	1
	Практические занятия	
	1. Изучение процедуры размещения групп	19
		1

		1
	2. Анализ способов регистрации	1
	3. Услуги предоставляемые корпоративному клиенту	1
	4. Составление бланка-резюме на группу	1
	5. Проблемные ситуации при заселении групп	1
	6. Способы демонстрации номера	1
	7. Анализ категорий VIP-гостей	1
	8. Особенности обслуживания	1
	9. Процедура встречи, оформления и размещения VIP-гостей	1
	10. Служба дворецких при обслуживании VIP-гостя	1
	11. Подарки в номерах VIP-клиентов	1
	12. Порядок обслуживания гостя со статусом «инкогнито»	1
	13. Правила регистрации иностранных гостей	1
	14. Анализ безвизового въезда и поселения гостей	1
	15. Ознакомление с миграционным учетом гостей, с понятием «миграционная карта»	1
	16. Категории иностранных гостей	1
	17. Изучение вида и категорий виз	1
	18. Решение кроссвордов, тестов	1
	Контрольная работа. Работа с туристскими и корпоративными группами.	25
	Содержание	
	1. Система контроля доступа	1
	2. Системы гостиничных замков	2
	3. Речевые стандарты при общении с гостями	2
	4. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями	1
	5. Зарубежный опыт работы с жалобами гостей, правовое регулирование	3
	6. Виды и формы документации	2
	7. Организация хранения личных вещей	
	Практические занятия	18
	1. Ознакомление с системой контроля доступа	1
	2. Изучение систем гостиничных замков	1
Тема 2.2 Технология взаимодействия сотрудников службы приема размещения с гостями		

	3. Магнитная карта, смарт-карта, проксимити-карта	1
	4. Построение фраз при общении с гостем	1
	5. Ситуации и их разрешения, когда гость не доволен	1
	6. Изучение причин жалоб гостей	1
	7. Анализ соблюдения правил при поступлении жалоб	1
	8. Изучение информации, которой заносят в журнал регистрации жалоб и претензий.	1
	9. Изучение правил поведения сотрудника при поступлении жалобы.	1
	10. Составление письма – ответа на претензию гостя к отелю.	1
	11. Изучение правил хранения и выдачи найденных вещей.	1
	12. Изучение форм документации в деятельности службы приема и размещения гостей.	1
	13. Изучение действий гостя в случае потери багажного жетона	1
	14. Разгадать кроссворд.	1
	15. Решить головоломку.	1
	16. Ответить на тестовое задание.	1
	17. Изучение информации, хранящейся в памяти сейфа.	1
	18. Изучение срока рассматривания претензий и ответа на нее.	1
	Самостоятельная работа обучающихся Изучение правил организации хранения личных вещей. Изучение речевых стандартов при общении с гостями. Изучение особенностей при работе с VIP – гостями. Изучение примеров подарков для VIP – гостей. Изучение правил работы с гостями, имеющими статус «инкогнито». Изучение документов, по которым возможно поселение в гостиницу. Изучение информации, которую заносят в компьютер, оформляя иностранные группы. Изучение причин жалоб в отеле. Работа в нестандартных ситуациях. Изучение действий гостя в случае потери багажного жетона. Изучение материалов, предоставляемых отелю в качестве доказательства. Ознакомиться с системой управления замками. Ознакомление с порядком регистрации иностранных граждан. Составить и решить кроссворд, головоломку, ответить на тестовые задания. Подбор фотоматериала, подготовка презентаций. Подготовка сообщений по темам, рефератов и докладов. Конспектирование лекций, составление схем и таблиц.	25
	Раздел 3 Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	45
	Содержание	15

Тема 3.1 Стандартное оборудование кассового отделения гостиницы.	1. Стандарты качества обслуживания	4	1
	2. Порядок оплаты обслуживания за проживание		2
	3. Способы оплаты в гостиницах. Способы возврата денежных сумм гостю.		2
	4. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.		1
	Практические занятия	11	
	1. Изучение общих положений.	1	
	2. Изучение стандартов качества обслуживания гостей при выписке.	1	
	3. Стандартное оборудование	1	
	4. Изучение порядка расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги.	1	
	5. Заполнение бланка ваучера. Способы оплаты в гостиницах	1	
Тема 3.2. Автоматизированная обработка данных и служба приема и размещения	6. Порядок возврата денежных средств гостю	1	
	7. Разрешение ситуационных задач по обслуживанию текущих счетов гостей.	1	
	8. Разрешение ситуационных задач по выписке гостей из отеля.	1	
	9. Разгадать кроссворд, головоломку, ответить на тестовое задание.	1	
	10. Изучение принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	1	
	Контрольная работа. Стандартное оборудование кассового отделения гостиницы.	15	
	Содержание.	4	
	1. Ночной аудит.		1
	2. Правила выполнения ночного аудита		2
	3. Инновации в гостиничной индустрии.		2
4. Необычные инновации в зарубежных гостиницах		1	
Практические занятия	11		
1. Изучение рекомендаций при выборе инноваций для гостиницы.	1		
2. Изучение функций кассира и оборудования рабочего места службы приема и размещения.	1		
3. Изучение действий, при которых клиент отказывается оплатить услугу.	1		
4. Изучение функциональных обязанностей у ночного аудитора	1		
5. Изучение действий автоматической процедуры ночного аудита.	1		
6. Изучение целей проведения оперативных совещаний в отеле.	1		

	1		
7. Изучение инноваций компании apple.	1	Изучение инноваций компании apple.	
8. Заполнение бланка заявления на возврат денежных средств из кассы, акта о порче имущества	1	Заполнение бланка заявления на возврат денежных средств из кассы, акта о порче имущества	
9. Заполнение бланка о прибытии иностранного гостя	1	Заполнение бланка о прибытии иностранного гостя	
10. Стандарт проверки работы службы Операционный стандарт стойки портье	1	Стандарт проверки работы службы Операционный стандарт стойки портье	
11. Контрольная работа. Термины и определения	15	Контрольная работа. Термины и определения	
Самостоятельная работа обучающегося			
Изучение информации, содержащейся в ваучере. Изучение способов оплаты в гостинице. Изучение случаев использования системы «экспресс-оплата» гостиничного счета. Изучение содержания документа, устанавливающего порядок туриста на услуги, входящие в состав тура. Изучение целей, которые преследует ночной аудит. Изучение правил выполнения ночного аудита. Изучение действий автоматической процедуры ночного аудита. Изучение действий приема и аудитора, который проверяет статусы гостевых номеров. Изучение принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими службами. Изучение данных, которые необходимо предоставить службе гостиничного хозяйства от службы приема и размещения. Изучение целей проведения оперативных совещаний в отеле.			
Ознакомление с приложением «Минимальные требования к номерам средств размещения различных категорий».			
Ознакомление с приложением «Критерии балльной оценки номеров различных категорий». Изучение инструкций о порядке работы с банковскими картами. Подготовка фотоматериала. Подготовка сообщений, рефератов и докладов, презентаций. Написание конспектов, составление схем и таблиц.	30		
Раздел 4 Выполнение курсовой работы	20		
Тема 4.1			
Выполнение курсовой работы			
Содержание. Практические занятия			
1. Определение темы исследования			
2. Определение методологического аппарата исследования			
3. Разработка плана исследования			
4. Подбор информации и выбор источников			
5. Изучение нормативно-правовых актов			
6. Изучение специальной литературы			
7. Составление плана курсовой работы			
8. Выполнение курсовой работы			
9. Выполнение 1 главы курсовой работы			
10. Выполнение 1 главы курсовой работы			
11. Выполнение 2 главы курсовой работы			
12. Выполнение 2 главы курсовой работы			
13. Корректировка введения курсовой работы			

	<p>14. Корректировка выводов.</p> <p>15. Написание заключения курсовой работы</p> <p>16. Оформление списка литературы</p> <p>17. Оформление курсовой работы</p> <p>18. Подготовка текста выступления к защите</p> <p>19. Защита курсовой работы</p> <p>20. Защита курсовой работы</p> <p>Дифференцированный зачет</p>	
<p>Самостоятельная работа</p> <p>Изучение и анализ литературы по проблеме</p> <p>Конспектирование, подготовка сообщений, изучение нормативной документации, изучение графика работы. Определение темы, целей и задач исследования, подготовка текста выступления к защите</p> <p>Примерная тематика курсовых работ (проектов) по профессиональному модулю:</p> <p>Особенности обслуживания иностранных граждан в сфере гостиничного сервиса.</p> <p>Эволюция гостиничного сервиса в Российской Федерации: история становления, проблемы и перспективы развития.</p> <p>Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг</p> <p>Организация процесса предоставления информационных и бытовых услуг в гостиничном предприятии.</p> <p>Электронные и сетевые системы бронирования.</p> <p>Новые технологии подготовки и переподготовки персонала гостиниц.</p> <p>Виды расчетов с проживающими в гостиничных и туристских комплексах.</p> <p>Ночной аудит как функция службы приема и размещения.</p> <p>Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей</p> <p>Организация обслуживания VIP-персон в гостиничных предприятиях.</p> <p>Организация обслуживания в процессе предоставления дополнительных услуг в гостиничных и туристских комплексах.</p> <p>Организация процесса предоставления бизнес-услуг в гостиничном предприятии.</p> <p>Организация процесса предоставления туристского и экскурсионного обслуживания в гостиничном предприятии.</p> <p>Организация процесса предоставления услуг оздоровительных центров в гостиничном предприятии.</p> <p>Технология приема и размещения, проживающих в гостиницах.</p> <p>Эволюция гостиничного сервиса в Краснодарском крае: история становления, проблемы и перспективы развития.</p> <p>Аниматор: цели, задачи, требования и практические направления подбора на работу в курортных гостиницах.</p> <p>Система подготовки кадров для гостиничного сервиса в России и за рубежом.</p> <p>Совершенствование гостиничного сервиса на основе достижений науки и техники.</p> <p>Теории мотивации персонала и их применение в гостеприимстве.</p> <p>Анимационный сервис в гостиницах.</p>	<p>10</p>	

<p>Декоративное оформление интерьера вестибюля и холла гостиниц различных категорий.</p> <p>Информационные услуги в сфере гостиничного сервиса.</p> <p>Компьютерное и программное обеспечение в гостиничном бизнесе.</p> <p>Международные стандарты обслуживания в сфере гостиничного бизнеса.</p> <p>Основные тенденции в развитии спортивно-оздоровительных услуг, предоставляемых в гостиницах и туркомплексах.</p> <p>Современные технологии в гостиничном обслуживании.</p> <p>Телекоммуникации, и их роль в гостиничных и туристских комплексах.</p> <p>Пути разрешения конфликтов в гостиничной деятельности</p> <p>Малый отель: проблемы и перспективы развития</p> <p>Роль малых гостиниц в развитии туризма в регионе</p> <p>Особенности функционирования малых гостиничных предприятий</p> <p>Гостиничный бизнес как составляющая индустрии туризма</p>	
<p>Производственная практика. Виды работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ознакомление с функциональными обязанностями менеджера, портье - освоение правил организации предоставления гостиничных услуг - организация рабочего места менеджера службы приема и размещения - оформление соответствующей документации по подтверждению и аннулированию брони - прием гостей - регистрация гостей и размещение гостей - использование системы скидок - применение на практике видов и способов бронирования гостиничных услуг - ведение деловой документации и телефонных переговоров - осуществление контроля доступа в помещение - разбор конфликтных ситуаций - освоение правил хранения и выдачи найденных вещей - использование средств программного обеспечения, современных технологий в процессе приема, размещения и выписки гостей - соблюдение делового этикета при обслуживании гостей - соблюдение менеджерами и портье службы правил техники безопасности, правил внутреннего трудового распорядка - организация ночного аудита - оформление выезда гостя 	144
Всего	369

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Программа профессионального модуля реализуется на базе учебного кабинета «Инженерных систем гостиниц и охраны труда».

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия;
- раздаточный материал для выполнения практических работ.

Технические средства обучения:

- компьютеры
- телевизор;
- DVD –плеер.

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практики.

4.2. Информационное обеспечение обучения.

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет – ресурсов,
дополнительной литературы.**

Основные источники:

1. Прием, размещение и выписка гостей, М.А.Ёхина, М., 2014
2. Организация обслуживания в гостиницах, М.А.Ёхина, М., 2012
3. Технология и организация гостиничных услуг, Н.Ю.Арбузова, М., 2009
4. Организация приема и обслуживания туристов, Т.Л. Тимохина М., 2009

Дополнительные источники:

1. Журнал «Гостиничное дело»
2. Туризм, гостеприимство, сервис. Словарь-справочник. –М., 2002
3. Туризм и гостиничное хозяйство, Л.П. Шматько. Феникс РнД, 2010
4. Интернет-ресурсы:
<http://www.acase.ru>
<http://www.hoteline.ru>
<http://www.goste.ru>
<http://www.hotelcentr.ru>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

При реализации модуля предусматривается производственная практика, которые проводятся образовательным учреждением при освоении студентами профессиональных компетенций в рамках модуля «Прием, размещение и выписка гостей».

Реализуется производственная практика – концентрированно после завершения изучения профессионального модуля.

Цели, задачи, форма проведения производственной практики определена в программе практики образовательного учреждения.

Проводится практика в гостиницах города и района.

Аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом результатов, подтвержденных документами соответствующих организаций.

Изучению модуля «Прием, размещение и выписка гостей» предшествовало изучение:

- профессионального модуля ПМ 05 «Выполнение работ по должности служащего Портье»;
- профессионального модуля ПМ 01 «Бронирования гостиничных услуг».

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса. Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по профессиональному модулю:

Обучение по профессиональному модулю и руководство практикой должно осуществляться педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, или курсы переподготовки соответствующие профилю преподаваемого модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимися профессионального цикла, эти преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей	<ul style="list-style-type: none"> – изучение стандартов качества обслуживания при приеме и размещении гостей. – Демонстрация навыков освоения профессиональной компетенции. 	<ul style="list-style-type: none"> -оценка на практическом занятии. -изучение документов; оценка аналитических умений на практике при выполнении учебных задач. -решение педагогических задач, наблюдение в условиях образовательного учреждения.
ПК 2.2. Представлять гостю информацию о гостиничных услугах	<ul style="list-style-type: none"> – Изучение правил по основным и дополнительным услугам, предоставляемым в гостинице. – Изучение информации о гостиничных услугах, предоставляемых гостю. 	<ul style="list-style-type: none"> -наблюдение и оценка на практических занятиях. -результаты самостоятельной работы.
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	<ul style="list-style-type: none"> – Изучение видов соглашений (договоров), правил их составления, порядок согласования и подписания. – Составление договоров об оказании гостиничных услуг. 	<ul style="list-style-type: none"> -оценка аналитических умений на практике при выполнении учебных задач в процессе практической работы.
ПК 2.4. обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	<ul style="list-style-type: none"> – Ознакомление с обеспечением выполнения договоров об оказании гостиничных услуг. – Оформление договоров об оказании гостиничных услуг. 	<ul style="list-style-type: none"> -результаты самостоятельной работы. - на практических занятиях.
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	<ul style="list-style-type: none"> – Оформление и подготовка счета гостей и проведение расчета с ними. – Ознакомление с организацией отъезда гостей и их проводами. – Изучение последовательности процедуры расчета с гостями. 	<ul style="list-style-type: none"> -экспертная оценка на практическом занятии. -в процессе прохождения практики. - в процессе прохождения практики.
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	<ul style="list-style-type: none"> – Изучение основных функций службы ночного аудита. – Изучение правил работы с информационной базой данных гостиниц. – Выявление принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиниц. 	<ul style="list-style-type: none"> -в процессе прохождения практики. -в процессе прохождения практики. -результаты самостоятельной работы.

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
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<ul style="list-style-type: none"> - Обоснование профессиональных функций менеджера. - Наличие положительных отзывов по итогам педагогической практики. 	-наблюдение и оценка на практических занятиях, в процессе практик, результаты самостоятельной работы.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<ul style="list-style-type: none"> - планирование собственной деятельности в соответствии с целями и задачами педагогического процесса. - оценивание эффективности собственной деятельности по качественным и количественным показателям. 	-решение педагогических задач. -наблюдение и оценка на практических занятиях и в процессе практики.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	<ul style="list-style-type: none"> - Прогнозирование последствия педагогической деятельности на основе анализа рисков. - Оптимальность принятых решений в нестандартных ситуациях. 	-решение производственных задач. -наблюдение и оценка на занятиях и в процессе прохождения практики.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<ul style="list-style-type: none"> - Нахождение и использование специальной литературы и других источников информации, необходимых для подготовки к практическим, практики. - Использование различных источников для поиска необходимой информации. - Планирование и использование навыков поиска информации в Интернете. 	-наблюдение и оценка на практических занятиях, в процессе учебной и производственной практик. -результаты самостоятельной работы.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> - Использование информационно-коммуникационных технологий для работы в гостиницах. - Использование информационно-коммуникационных технологий для работы в качестве менеджера. 	-наблюдение и оценка на практических занятиях, в процессе производственной практики, результаты самостоятельной работы.
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- Участие в конференциях, семинарах, тренингах, конкурсах и т.д.	-экспертная оценка выступлений, докладов

<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Формирование цели. Проектирование способов мотивации, организации и контроля деятельности коллектива в гостинице. – Внесение корректив в собственную деятельность на основе ее анализа. 	<p>-наблюдение, оценка, самоанализ и отзывы экспертов в процессе учебной и производственной практик.</p>
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - организация собственной самостоятельной работы при изучении профессионального модуля. - планирование обучающимися мероприятий по повышению личностного и профессионального уровня. 	<p>- самоанализ по результатам учебной и производственной практик, результаты самостоятельной работы.</p>
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Систематический анализ инноваций в области профессиональной подготовки. – Использование элементов инновационных технологий при организации работы в гостиницах. 	<p>- наблюдение и оценка на практических занятиях, в процессе учебной и производственной практик, результаты самостоятельной работы.</p>

Рецензия

**на рабочую программу профессионального модуля 02 Прием,
размещение и выписка гостей по специальности 43.02.11 Гостиничный
сервис
выполненную преподавателем Нужной О.В.**

Рабочая программа ПМ разработана на основе **Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис**

В результате изучения программногo материала обучающиеся получают практический опыт, овладеют знаниями и умениями по вопросам приема, регистрации и размещения гостей, представления информации гостям об услугах в гостинице; участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг; контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); подготовки счетов и организации отъезда гостей; проведении ночного аудита и передачи дел по окончании смены; организации рабочего места службы приема и размещения; регистрировать гостей (VIP – гостей, группы, корпоративных гостей, иностранных граждан); поддержке информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); выполняя обязанности ночного портье.

Структура рабочей программы профессионального модуля состоит из:

- 1.Паспорта рабочей программы профессионального модуля.
- 2.Результатов освоения профессионального модуля.
- 3.Структуры содержания профессионального модуля.
- 4.Условий реализации рабочей программы профессионального модуля.
- 5.Контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля.

Структура программы соответствует современным требованиям подготовки выпускника по специальности и содержанию рабочей программы ПМ.02 Прием размещение и выписка гостей, содержит описание основных знаний и умений, которыми должен овладеть студент в результате изучения курса.

Таким образом, рецензируемая программа содержит все необходимые элементы рекомендуемой структуры, обладает достаточной полнотой и законченностью изучения предмета в условиях среднего специального учебного заведения, соответствует современному уровню развития науки, техники и производства.

Не вызывает сомнений профессиональная и практическая направленность программы, т.к. в процессе обучения курса «Прием, размещение и выписка гостей» студенты овладевают знаниями и умениями для получения данной специальности.

Рецензент: Небыкова Л.Е. – преподаватель ГБПОУ КК УСПК

27.08.2018г



(подпись)

Рецензия
на рабочую программу профессионального модуля 02 Прием,
размещение и выписка гостей по специальности 43.02.11 Гостиничный
сервис
выполненную преподавателем Нужной О.В.

Рабочая программа соответствует требованиям государственного образовательного стандарта, современному уровню и тенденциям развития науки и производства.

Программа состоит из паспорта рабочей программы профессионального модуля, результатов освоения профессионального модуля, структуры профессионального модуля, условий реализации профессионального модуля, и контроля и оценки результатов ее освоения.

Паспорт содержит в себе область применения рабочей программы, место в учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы, целей и задач учебной дисциплины и рекомендуемого количества часов на освоение рабочей программы.

Структура и содержание учебной дисциплины состоит из объема учебной дисциплины, видов учебной нагрузки и тематического плана с содержанием профессионального модуля «Прием, размещение и выписка гостей» и условий реализации профессионального модуля.

Тематический план профессионального модуля состоит из 3 разделов, каждый из которых содержит несколько тем. Первый раздел отражает предоставление гостю размещение, регистрацию и информацию о гостиничных услугах. Второй раздел отражает обеспечение выполнения договоров об оказании гостиничных услуг. Третий раздел отражает организацию отъезда гостей и координирование процесса ночного аудита.

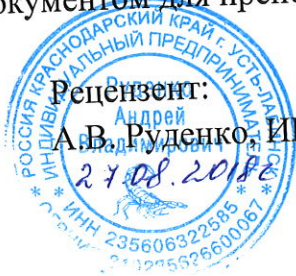
Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля «Прием, размещение и выписка гостей» состоит из результатов освоения профессиональной компетенции, основных показателей оценки результата и форм, методов контроля и оценки, анализа реализуемых компетенций.

Профессиональный модуль дает достаточную степень полноты и законченности изучения дисциплины в условиях среднего специального изучения дисциплины в условиях среднего специального учебного заведения. Содержание каждого раздела разработано в достаточной степени полноты и закономерности.

Таким образом, рецензируемая рабочая программа профессионального модуля содержит все необходимые элементы рекомендуемой структуры и является документом для преподавания данного профессионального модуля.

Рецензент:

А.В. Руденко, ИП гостиница «Олимпия»



Руденко
 (подпись)