



1920

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования

«Кубанский государственный университет»

Институт среднего профессионального образования



М.Ю. Белик

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Краснодар 2017

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
1.1 Область применения программы.....	5
1.2. Место профессионального модуля в структуре программы подготовки специалистов среднего звена.....	5
1.3. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля	5
1.4. Перечень планируемых результатов обучения по профессиональному модулю (перечень формируемых компетенций).....	6
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	12
2.1. Тематический план профессионального модуля	12
2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю	13
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	23
3.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по профессиональному модулю	23
3.2. Перечень необходимого программного обеспечения	23
3.3. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения профессионального модуля	24
3.3.1. Основная литература	24
3.3.2. Дополнительная литература	24
3.3.3. Периодические издания	26
3.3.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения модуля.....	26
4. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА	27
4.1. Кадровое обеспечение образовательного процесса	27
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	28
5.1. Оценочные средства для контроля успеваемости	33
5.1.1. Паспорт фонда оценочных средств	33
5.1.2. Критерии оценки знаний обучающихся в целом по модулю	34
5.1.3. Оценочные средства для проведения для текущей аттестации	35
5.1.4. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации	38
6. ОБУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ - ИНВАЛИДОВ И СТУДЕНТОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	43
7. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	44

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Прием, размещение и выписка гостей.

1.2. Место профессионального модуля в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Профессиональный модуль ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей опирается на предшествующие дисциплины и формирует компетенции для освоения последующих дисциплин.

Для освоения дисциплины студенты используют знания, умения и навыки, сформированные на дисциплинах ОП.01 Менеджмент, ЕН.01 Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, ОП. 02 Правовое и документационное обеспечение в профессиональной деятельности, ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг. Изучение ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей предваряет изучение профессиональных модулей: ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания, ПМ.04 Продажи гостиничного продукта.

1.3. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля:

В результате изучения обязательной части учебного цикла обучающийся должен:

Иметь практический опыт:

- приема, регистрации и размещения гостей;
- предоставление информации гостям об услугах в гостинице;
- участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- 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.

Всего часов 510, в том числе:

максимальная учебная нагрузка обучающегося 392 часа, включая:

обязательная аудиторная учебная нагрузка 254 часа;

самостоятельная работа 120 часов;

учебная и производственная практика 108 часов;

консультации 28 часов;

форма итогового контроля экзамен квалификационный.

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по профессиональному модулю (перечень формируемых компетенций)

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

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

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 окончанию смены.

№ п. п.	Индекс компет енции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практический опыт (владеть)
1	2	3	4	5	6
1.	ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	–нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; – организацию службы приема и размещения; – стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей	–организовывать рабочее место службы приема и размещения; – контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);	–приема, регистрации и размещения гостей; – контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)
2.	ОК 2	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их	–нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; – организацию службы	–организовывать рабочее место службы приема и размещения; – контролировать оказание перечня услуг,	–приема, регистрации и размещения гостей; – контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по

№ п. п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практический опыт (владеть)
1	2	3	4	5	6
		эффективность и качество	приема и размещения; – стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей	предоставляемых в гостиницах (по договору);	договору)
3	ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; – правила приема и регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; – основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	– регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); – информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;	– приема, регистрации и размещения гостей; – предоставление информации гостям об услугах в гостинице; - контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
4	ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	– нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; – стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; – основные функции службы ночного портье и правила выполнения аудита; – правила работы с информационной базой данных гостиницы	– 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.	– приема, регистрации и размещения гостей; – предоставление информации гостям об услугах в гостинице; – участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг; – контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); – проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
5	ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности	– основные функции службы ночного портье и правила выполнения аудита; – правила работы с информационной базой данных гостиницы – юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.	– поддерживать информационную базу данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); – составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров,	– проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены

№ п. п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практический опыт (владеть)
1	2	3	4	5	6
				ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); – выполнять обязанность ночного портье	
6	ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	– стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; – виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания; – принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы	– 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;	– предоставление информации гостям об услугах в гостинице; – участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
7	ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	– основные функции службы ночного портье и правила выполнения аудита; – принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;	– выполнять обязанность ночного портье	– контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); – проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены
8	ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; – юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей; – принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;	– организовывать рабочее место службы приема и размещения; – контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); – составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);	– приема, регистрации и размещения гостей; – контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); – подготовка счетов и организация отъезда гостей; – проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
9	ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий	– правила работы с информационной базой данных гостиницы;	– поддерживать информационную базу данных о	– подготовка счетов и организация отъезда гостей;

№ п. п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практический опыт (владеть)
1	2	3	4	5	6
		профессиональной деятельности	– основные функции службы ночного портье и правила выполнения аудита;	наличия занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих); – составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); – выполнять обязанность ночного портье	– проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены
10	ПК 2.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей	- 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;	–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	–приема, регистрации и размещения гостей; – предоставление информации гостям об услугах в гостинице
11	ПК 2.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	– основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей – принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; – правила работы с информационной базой данных гостиницы	– информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	– предоставление информации гостям об услугах в гостинице
12	ПК 2.3	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; – виды соглашений (договоров), правила их	- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и	– участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг; – контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в

№ п. п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практический опыт (владеть)
1	2	3	4	5	6
			составления, порядок согласования и подписания; – правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; – виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;	иными сторонними организациями; – контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);	гостиницах (по договору);
13	ПК 2.4	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; – 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;	- 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);	– участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг; – контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
14	ПК 2.5	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	– правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; – виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;	– оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;	– подготовка счетов и организация отъезда гостей;
15	ПК 2.6	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	– 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	– 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	– проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)			
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося
			Всего (часов)	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, (часов)	в т.ч., курсовая работа/ проект, (часов)	Всего, часов
1	2	3	4	5	6	7
ОК 1-9 ПК 2.1.- 2.6	МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	290	186	104	-	90
ОК 1-9 ПК 2.1.- 2.6	МДК 02.02 Управление персоналом	102	68	40		30
	Производственная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)	118				
	Всего:	510	254	144	-	120

2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения	
1	2	3	4	
Раздел 1 ПМ. 02 Организация службы приема и размещения.				
МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей				
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения гостей.	Содержание учебного материала:		6	1
	1	Организация и технология работы службы приема и размещения	2	
	2	Организационная структура службы приема и размещения (состав службы)	2	
	3	Технология встречи гостя	2	2-3
	Практические занятия		6	
	1	№1. Значение и роль службы приёма и размещения в структуре гостиницы	2	
	2	№2. Определение функций и задач службы размещения	2	
		3	№3. Решение ситуаций на тему «Поселение гостей в гостиницу»	2
Тема 1. 2. Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения	Содержание учебного материала:		4	1
	1	Организация рабочего места сотрудника службы приема и размещения	2	
	2	Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения	2	
	Практические занятия		2	
	1	№4. Организация рабочего места службы приема и размещения	2	2
Тема 1.3. Персонал как основное звено в гостиничном бизнесе	Содержание учебного материала:		4	1
	1	Профессиональные требования к персоналу службы приема и размещения	2	
	2	Основные правила общения с гостями и требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала службы приема и размещения	2	
	Практические занятия		4	
	1	№5. Изучение квалификационных требований к сотрудникам службы размещения	2	2-3
	2	№5. Изучение квалификационных требований к сотрудникам службы размещения	2	
Тема 1.4. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме,	Содержание учебного материала:		6	1
	1	Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей.	2	

регистрации и размещения гостей.	2	Классификация гостиниц согласно нормативной документации		
	3	Международная классификация гостиниц и средств размещения		
	Практические занятия		4	
	1	№6. Изучение нормативной документации, регламентирующей деятельность службы приема, регистрации и размещения гостей	2	2-3
	2	№7. Изучение аббревиатуры, принятой в гостиничной и туристской индустрии	2	
Тема 1.5 Правила предоставления гостиничных услуг	Содержание учебного материала:		4	
	1	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	2	1
	2	Виды основных услуг в гостинице, правила и особенности их предоставления.	2	
	Практические занятия		6	
	1	№8. Осуществление контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	2	2-3
	2	№9. Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	2	
	3	№9. Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	2	
Тема 1.6 Процесс поселения в гостиницу.	Содержание учебного материала:		6	
	1	Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей	2	1
	2	Общие стандарты обслуживания. Международные стандарты обслуживания	2	
	3	Поселение в номер. Вручение ключа и сопровождение до номера. Демонстрация и назначение номера.	3	
	Практические занятия		8	
	1	№10. Составление и обработка писем-заявок на размещение в гостинице	2	2-3
	2	№11. Составление и обработка документов по подселению и переселению гостей	2	
	3	№12. Отработка навыков калькулирования стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	2	
	4	№12. Отработка навыков калькулирования стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	2	
	Тема 1.7 Работа с	Содержание учебного материала:		8

туристскими и корпоративными группами.	1	Общие правила приема, регистрации и размещения гостей.	2	1
	2	Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей	2	
	3	Правила расчета оплаты за проживание	2	
	4	Виды расчетов за проживание и дополнительные услуги, правила их оформления	2	
	Практические занятия		4	
	1	№13. Регистрация групп, корпоративных гостей	2	2-3
	2	№13. Регистрация групп, корпоративных гостей	2	
Тема 1.8 Правила регистрации и поселения иностранных гостей	Содержание учебного материала:		2	
	1	Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей	2	1
	Практические занятия		6	
	1.	№14. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты	2	2-3
	2	№15. Регистрация иностранных граждан	2	
1.9 Особенности работы с постоянными и VIP-гостями	Содержание учебного материала:		2	
	1	Особенности обслуживания VIP-гостей	2	1
	Практические занятия		8	
	1.	№16. Разработка поощрительной программы и программы лояльности для гостей.	2	2-3
	2	№17. Регистрация VIP-гостей	2	
	3	№18. Регистрация гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)	2	
	4	№18. Регистрация гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)	2	
Тема 1.10 Этикет и протокол в деловом общении	Содержание учебного материала:		2	1
	1	Речевые стандарты при общении с гостями	2	
	Практические занятия		6	2
	1	№19. Применение речевых стандартов при общении с гостями	2	
	2	№20. Составление протокола приема VIP-гостей	2	
	3	№21. Этикет телефонных переговоров	2	
Тема 1.11 Способы разрешения конфликтов и выхода из стрессовых ситуаций	Содержание учебного материала:		4	
	1	Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями	2	1
	2	Стресс. Способы выхода из стрессовых ситуаций.	2	
	Практические занятия		6	

	1	№ 22. Разрешение конфликтных ситуаций.	2	2-3
	2	№ 22. Разрешение конфликтных ситуаций.	2	
	3	№23. Работа с претензиями клиентов и разрешение их.	2	
Тема 1.12 Правовое регулирование договорных отношений	Содержание учебного материала:		2	
	1	Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания	2	1
	Практические занятия		4	
	1	№24. Подготовка проектов договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключение их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями	2	2-3
	2	№24. Подготовка проектов договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключение их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями	2	
Тема 1.13 Документация службы приема и размещения	Содержание учебного материала:		4	
	1	Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги	2	1
	2	Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.	2	
	Практические занятия		8	
	1	№25. Составление и отработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги	2	2-3
	2	№25. Составление и отработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги	2	
	3	№25. Составление и отработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги	2	
4	№25. Составление и отработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги	2		
Тема 1.14 Оформление выезда гостя и процедура его выписки	Содержание учебного материала:		8	
	1	Стандарты качества обслуживания гостей	2	1

		при выписке		
	2	Виды международных платежных систем, дорожных чеков, еврочеков, пластиковых карт, реквизиты платежных документов.	2	
	3	Наличный расчет за проживание и дополнительные услуги, правила его оформления.	2	
	4	Безналичный расчет за проживание и дополнительные услуги, правила его оформления	2	
	Практические занятия		6	
	1	№26. Оформление и подготовка счетов гостей и производить расчеты с ними	2	2-3
	2	№27. Оформление и подготовка счетов гостей и производить расчеты с ними	2	
	3	№27. Оформление и подготовка счетов гостей и производить расчеты с ними	2	
Тема 1.15 Учет и порядок ведения кассовых операций	Содержание учебного материала:		2	
	1	Бухгалтерские документы и требования к их составлению	2	1
	Практические занятия		6	
	1	№28. Организация работы с первичной учетной документацией	2	2-3
	2	№28. Организация работы с первичной учетной документацией	2	
	3	№28. Организация работы с первичной учетной документацией	2	
Тема 1.16 Основные функции службы ночного портье и правила выполнения аудита	Содержание учебного материала:		4	
	1	Правила выполнения ночного аудита	2	1
	2	Правила работы с информационной базой данных гостиницы	2	
	Практические занятия		4	
	1	№29. Поддержание информационной базы данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих)	2	2-3
	2	№29. Поддержание информационной базы данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих)	2	
Тема 1.17 Ночной портье: функциональные обязанности	Содержание учебного материала:		2	
	1	Ночной портье: функциональные обязанности	2	1
	Практические занятия		4	
	1	№30. Выполнение обязанностей ночного портье	2	2-3
	2	№30. Выполнение обязанностей ночного портье	2	
Тема 1.18 Принципы взаимодействия	Содержание учебного материала:		2	
	1	Принципы взаимодействия службы	2	1

службы приема и размещения с другими службами гостиницы.		приема и размещения с другими службами гостиницы.		
	Практические занятия		2	
	2	№31. Построение эффективных коммуникаций между службами гостиницы	2	2
Тема 1.19 Правила организации работы с турагентствами, туроператорами	Содержание учебного материала:		4	
	1	Роль деятельности туристических операторов и туристических агентов на рынке гостиничных услуг	2	1
	2	Правила организации работы с турагентствами, туроператорами	2	
	Практические занятия		6	
	1	№32. Совершенствование методов работы с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями	2	2-3
	2	№32. Совершенствование методов работы с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями	2	
	3	№32. Совершенствование методов работы с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями	2	
Тема 1.20 Современное состояние гостиничного бизнеса	Содержание учебного материала:		4	
	1	Современное состояние гостиничного бизнеса	2	1
	2.	Проблемы современного гостиничного бизнеса и пути их решения.	2	
Тема 1.21 Перспективы развития рынка гостиничных услуг	Содержание учебного материала:		2	
	1	Перспективы развития рынка гостиничных услуг.	2	1
	Практические занятия		4	
	1	№33. Нахождение способов расширения перечня дополнительных услуг	2	2-3
2	№33. Нахождение способов расширения перечня дополнительных услуг	2		
Самостоятельная работа при изучении Раздел 1 ПМ. 02 Организация службы приема и размещения.			90	
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы				
Подготовка сообщения «Характеристика службы приема и размещения, ее основные функции, графики работы персонала»				3
Подготовка сообщения «Правила гостеприимства»				
Подготовка сообщения «Требования, предъявляемые к внешнему виду обслуживающего персонала «Охрана труда в гостинице»				
Подготовка сообщения «Основные нормативные документы, регулирующие деятельность гостиницы»				
Подготовка сообщения «Правила безопасности во время проживания в гостинице»				
Подготовка сообщения «Поощрительные программы и программы лояльности для гостей»				
Подготовка сообщения «Речевые стандарты деловой корреспонденции»				
Составление схемы «Функциональное планирование вестибюля				

гостиницы»				
Составление организационной структуры службы приема и размещения по заданным критериям				
Составление схемы взаимодействия служб отеля в процессе работы с группой				
Решение ситуационных задач по теме: «Стандарт процедуры поселения в гостиницу»				
Решение ситуационных задач по теме: «Составление письма-ответа на претензию гостя к отелю»				
Решение ситуационных задач по теме: «Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов»				
Составление алгоритма на заключения договора не предоставление услуг				
Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы				
Составление алгоритма проведения ночного аудита				
Составление квалификационной характеристики ночного портье				
Заполнение бланка договора хранения				
Консультации		14		
		Всего	290	
Раздел 2. ПМ 02. Управление персоналом				
МДК 02.02 Управление персоналом				
Тема 2.1.	Содержание учебного материала:	6		
Общее знакомство с курсом	1 Основные термины и понятия. Этапы развития гостиничной индустрии	2	1	
	2 Основные тенденции развития индустрии гостеприимства	2		
	3 Основные тенденции развития международного туризма	2		
	Практические занятия		4	
	1 №1. Основные термины и понятия. Этапы развития гостиничной индустрии	2	2	
	2 №1. Основные термины и понятия. Этапы развития гостиничной индустрии	2		
Тема 2.2.	Содержание учебного материала:	6		
Гостиничные предприятия: понятие, классификации, типология	1 Характеристики гостиницы, признаки гостиницы.	2	1	
	2 Системы классификации гостиниц	2		
	3 Функциональное назначение гостиниц. Основные службы гостиничного предприятия	2		
	Практические занятия		6	
	1 №2. Системы классификации гостиниц. Система классификации гостиниц в РФ	2	2-3	
	2 №2. Системы классификации гостиниц. Система классификации гостиниц в РФ	2		
	3 №3. Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства	2		
Тема 2.3.	Содержание учебного материала:	4		
Гостиничный продукт как комплекс услуг	1 Понятие и характеристики гостиничного продукта.	2	1	

	2	Потребительские свойства гостиничного продукта и его структура	2	
	Практические занятия		2	
	1	№4. Дискуссия по вопросу создания гостиничного продукта, и требований предъявляемых к нему	2	2-3
Тема 2.4 Государственное регулирование гостиничного дела	Содержание учебного материала:		2	
	1	Лицензирование, стандартизация, сертификация, показатели качества гостиничных услуг	2	1
	Практические занятия		4	
	1	№5. Анализ Федеральный закон от 8 августа 2001 года №128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности». Приказ Минэкономразвития и торговли РФ от 21 июня 2003 г. № 197 «Об утверждении положения о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения».	2	2-3
	2	№6. Анализ качества гостиничных услуг	2	
Тема 2.5 Профессиональная этика работников гостиничных предприятий	Содержание учебного материала:		2	
	1	Профессиональное мастерство гостиничных работников (высокая культура обслуживания, тактичность, доброжелательность, знание психологии, умение соблюдать нормы международного этикета).	2	1
	Практические занятия		12	
	1	№7. Дискуссия по вопросу: Профессиональное мастерство гостиничных работников (высокая культура обслуживания, тактичность, доброжелательность, знание психологии, умение соблюдать нормы международного этикета).	2	2-3
	2	№7. Дискуссия по вопросу: Профессиональное мастерство гостиничных работников (высокая культура обслуживания, тактичность, доброжелательность, знание психологии, умение соблюдать нормы международного этикета).	2	
	3	№8. Назовите важнейшие особенности взаимодействия персонала отеля с клиентами	2	
	4	№9. Управление деловой карьерой персонала. Управление кадровым резервом	2	
	5	№10. Организация системы обучения персонала на предприятии гостиничной сферы.	2	
	6	№11. Мотивация и стимулирование	2	

		трудовой деятельности персонала на предприятии гостиничной сферы.		
Тема 2.6 Клиенты гостиничных предприятий	Содержание учебного материала:		4	
	1	Типы клиентов гостиниц. Особенности контакта персонала с клиентами	2	1
	2	Типы предприятий питания. Методы обслуживания. Регламентация процесса обслуживания	2	
	Практические занятия		6	
	1	№12. Анализ типов клиентов по особенностям их поведения .	2	2-3
	2	№13. Характеристика основных типов клиентов гостиницы	2	
	3	№14. Деловая игра: Общение персонала (по выбору) с клиентом (с разработанными пожеланиями)	2	
Тема 2.7 Конфликтные ситуации	Содержание учебного материала:		4	
	1	Правила разрешения конфликтных ситуаций.	2	1
	2	Примеры жалоб клиентов, психологические роли конфликтных клиентов.	2	
	Практические занятия		6	
	1	№ 15. Культура сервиса, ее разновидности	2	2-3
	2	№15. Культура сервиса, ее разновидности	2	
	3	№16. Деловая игра: Прием жалоб от клиента (с разработанными претензиями)	2	
Самостоятельная работа при изучении 2 раздела ПМ 0.2 Управление персоналом			30	
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы				3
Подготовка сообщений: «Соотношение индустрии туризма и индустрии гостеприимства» Подготовка сообщений: «Отечественные и зарубежные взгляды на проблему структурирования индустрии туризма и гостеприимства» Подготовка сообщений: «Внешние и внутренние факторы развития индустрии гостеприимства» Подготовка сообщений: «Специфика американской классификации отелей» Подготовка сообщений: «Профессиональная этика», какие элементы ее образуют» Подготовка сообщений: Классификация гостиниц в Российской Федерации»				
Консультации			4	
Всего			102	
Производственная практика (по профилю специальности) Виды работ: - Изучение нормативно-правовой базы гостиницы. - Прием, регистрация и размещение гостей; - Организация службы приема и размещения; персонал службы, его должностные обязанности.			108	3

<ul style="list-style-type: none"> - Предоставление информации гостям об услугах в гостинице; - Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); - Подготовка счетов и организация отъезда гостей; - Проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены; - Участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг. - Изучение основных функций персонала гостиницы - Изучение документационного обеспечения управления персоналом гостиницы -Исследование вопросов управления персоналом при проведении ночного аудита 		
Консультации	10	
Всего	510	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по профессиональному модулю

Реализация профессионального модуля ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей предполагает наличие учебных кабинетов: аудиторий.

Оборудование и технические средства учебного кабинета специализированная мебель и системы хранения (доска классная, стол и стул учителя, столы и стулья ученические, шкафы для хранения учебных пособий, системы хранения таблиц и плакатов);

технические средства обучения (рабочее место учителя: компьютер учителя, видеопроектор, экран, лицензионное ПО);

демонстрационные учебно-наглядные пособия (комплект стендов).

3.2. Перечень необходимого программного обеспечения

– Операционная система Microsoft Windows 10 (контракт №104-АЭФ/2016 от 20.07.2016, корпоративная лицензия);

– Пакет программ Microsoft Office Professional Plus (контракт №104-АЭФ/2016 от 20.07.2016, корпоративная лицензия);

– Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal License (контракт №99-АЭФ/2016 от 20.07.2016, корпоративная лицензия);

– 7-zip GNU Lesser General Public License (свободное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);

– Интернет браузер Google Chrome (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);

– K-Lite Codec Pack — универсальный набор кодеков (кодировщиков-декодировщиков) и утилит для просмотра и обработки аудио- и видеофайлов (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);

– WinDjView – программа для просмотра файлов в формате DJV и DjVu (свободное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно).

3.3. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения профессионального модуля

3.3.1. Основная литература:

1. Барчуков, И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов (для бакалавров) [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. – Электрон. дан. – Москва: КноРус, 2014. –168 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/53298>.

2. Райли, М. Управление персоналом в гостеприимстве: учебник / М. Райли. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 191 с.: ил. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00873-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114557>

3.3.2. Дополнительная литература:

1. Косолапов, А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Электрон. дан. — Москва: КноРус, 2015. — 200 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/53306>.

2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 336 с. — (Серия: Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-9916-3775-6. — Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/B4600A7A-A87D-4F91-9E99-42EDC70CCCB3.

Нормативно-правовые документы

Федеральные законы

1. О защите прав потребителей [Электронный ресурс]: федеральный закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1. Доступ из СПС КонсультантПлюс

2. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ . Доступ из СПС КонсультантПлюс

3. О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 25.06.1993 № 5242-. Доступ из СПС КонсультантПлюс

4. О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 18.07.2006 № 109-ФЗ (с изм. и доп. от 28 ноября 2015 г.). Доступ из СПС КонсультантПлюс

Кодексы

1. Трудовой кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 30.12.2001 г. № 197-ФЗ. Доступ из СПС КонсультантПлюс

2. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть I [Электронный ресурс]: федеральный закон от 30.11.1994 г. N 51-ФЗ. Доступ из СПС КонсультантПлюс
3. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть II [Электронный ресурс]: федеральный закон от 26.01.1996 N 14-ФЗ. Доступ из СПС КонсультантПлюс
4. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть III [Электронный ресурс]: федеральный закон от 26.11.2001 N 14-ФЗ. Доступ из СПС КонсультантПлюс
5. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть IV [Электронный ресурс]: федеральный закон от 18.12.2006 N 230-ФЗ. Доступ из СПС КонсультантПлюс
6. Налоговый кодекс Российской Федерации. Часть II [Электронный ресурс]: федеральный закон от 5.08.2000 N 117-ФЗ. Доступ из СПС КонсультантПлюс

Постановления Правительства РФ

1. О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации [Электронный ресурс]: постановление Правительства РФ от 15.01.2007 № 9 (ред. от 26.10.2016) Доступ из СПС КонсультантПлюс
2. О противопожарном режиме [Электронный ресурс]: постановление Правительства РФ от 25.04.2012 № 390. Доступ из СПС КонсультантПлюс

Нормативные акты министерств и ведомств

1. Перечень «Цели поездок», используемый при оформлении приглашений и виз иностранным гражданам и лицам без гражданства [Электронный ресурс]: приказ Министерства иностранных дел, Министерства внутренних дел и Федеральной службы безопасности Российской Федерации от 27 декабря 2003 № 19723А/1048/922 Доступ из СПС КонсультантПлюс
2. Об утверждении формы отметки о приеме уведомления, проставляемой администрацией гостиницы, и порядка ее проставления [Электронный ресурс]: приказ Минспорттуризма РФ от 02.04.2009 № 144. Доступ из СПС КонсультантПлюс

Законы Краснодарского края

1. О туристской деятельности в Краснодарском крае [Электронный ресурс]: закон Краснодарского края от 25 октября 2005 N 938-КЗ. Доступ из СПС КонсультантПлюс
2. Об особо охраняемых природных территориях Краснодарского края [Электронный ресурс]: закон Краснодарского края от 31.12.2003 N 3807-КЗ. Доступ из СПС КонсультантПлюс
3. Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации, расположенных на территории Краснодарского

края [Электронный ресурс]: закон Краснодарского края от 23.07. 2015 г. N 3223-КЗ. Доступ из СПС КонсультантПлюс

3.3.3. Периодические издания:

1. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма»
2. Журнал «Вестник национальной академии туризма»
3. Электронная библиотека «Издательского дома "Гребенников"» (www.grebennikon.ru);
4. Базы данных компании «Ист Вью» (<http://dlib.eastview.com>).

3.3.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Министерство образования и науки Российской Федерации (<http://минобрнауки.рф/>);
2. Федеральный портал «Российское образование» (<http://www.edu.ru/>);
3. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (<http://window.edu.ru/>);
4. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (<http://school-collection.edu.ru/>);
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (<http://fcior.edu.ru/>);
6. Образовательный портал «Учеба» (<http://www.ucheba.com/>);
7. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина «Образование на русском» (<https://pushkininstitute.ru/>);
8. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru/>);
9. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф/>);
10. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru/>).
11. Справочно-информационный портал «Русский язык» (<http://gramota.ru/>);
12. Служба тематических толковых словарей (<http://www.glossary.ru/>);
13. Словари и энциклопедии (<http://dic.academic.ru/>);
14. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети)

4. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Освоению профессионального модуля должно предшествовать изучение следующих дисциплин: ОП.01 Менеджмент, ЕН.01 Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, ОП.02 Правовое и документационное обеспечение в профессиональной деятельности, ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг. Изучение ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей предваряет изучение профессиональных модулей: ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания, ПМ.04 Продажи гостиничного продукта.

Изучение дисциплин профессионального модуля завершается проведением квалификационного экзамена по модулю, содержание дисциплин и результаты изучения профессионального модуля ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей включаются и учитываются при проведении государственной (итоговой) аттестации по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

На основании локальных актов ФГБОУ ВО «КубГУ» разрабатываются соответствующие программы практик и итогового экзамена по модулю.

Производственную практику (по профилю специальности) необходимо проводить как итоговую (концентрированную) практику по завершению модуля.

Базами производственной практики являются организации соответствующего профиля, с которыми заключены договоры о взаимном сотрудничестве. Основными условиями прохождения производственной практики в данных предприятиях и организациях являются наличие квалифицированных специалистов, обеспечение нормативно-правовой базой.

Практика по профилю специальности проводится под руководством преподавателей филиала и специалистов учреждений - баз практики.

4.1 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам):

- наличие высшего профессионального образования;
- свидетельство об окончании курсов, соответствующих специальности «Гостиничный сервис»;
- стажировка на предприятиях гостиничной индустрии 1 раз в 3 года.

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приема, регистрации и размещения гостей; - предоставление информации гостям об услугах в гостинице 	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - защиты практических занятий - выполнения тестовых заданий. <p>Итоговый контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - экзамен (квалификационный)
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей - принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; - правила работы с информационной базой данных гостиницы <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - предоставление информации гостям об услугах в гостинице 	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - защиты практических занятий - выполнения тестовых заданий. <p>Итоговый контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - экзамен (квалификационный)
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; - 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; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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); <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - участие в заключении договоров об оказании 	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - защиты практических занятий - выполнения тестовых заданий. <p>Итоговый контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - экзамен (квалификационный)

	<p>гостиничных услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> – контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); 	
<p>ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; – 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; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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); <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг; – контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); 	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - защиты практических занятий - выполнения тестовых заданий. <p>Итоговый контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - экзамен (квалификационный)
<p>ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; – виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – подготовка счетов и организация отъезда гостей; 	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - защиты практических занятий - выполнения тестовых заданий. <p>Итоговый контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - экзамен (квалификационный)
<p>ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены 	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - защиты практических занятий - выполнения тестовых заданий. <p>Итоговый контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - экзамен (квалификационный)

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
<p>ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес</p>	<p>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 Уметь: – организовывать рабочее место службы приема и размещения; – контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); Иметь практический опыт: – приема, регистрации и размещения гостей; – контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы. Оценка контрольных и практических работ. Оценка выполнения заданий по производственной практике</p>
<p>ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество</p>	<p>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 Уметь: – организовывать рабочее место службы приема и размещения; – контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); Иметь практический опыт: – приема, регистрации и размещения гостей; – контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы. Оценка контрольных и практических работ. Оценка выполнения заданий по производственной практике</p>
<p>ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность</p>	<p>Знать: – стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; – правила приема и регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; – основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей Уметь: – регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); – информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; Иметь практический опыт: – приема, регистрации и размещения гостей; – предоставление информации гостям об услугах в гостинице; – контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы. Оценка контрольных и практических работ. Оценка выполнения заданий по производственной практике</p>
<p>ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения</p>	<p>Знать: – нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; – стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; – основные функции службы ночного портье и правила</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной</p>

<p>профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<p>выполнения аудита; – правила работы с информационной базой данных гостиницы Уметь: – оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; – поддерживать информационную базу данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих); – составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); – выполнять обязанность ночного портье. Иметь практический опыт: – приема, регистрации и размещения гостей; – предоставление информации гостям об услугах в гостинице; – участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг; – контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); – проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</p>	<p>программы. Оценка контрольных и практических работ. Оценка выполнения заданий по производственной практике</p>
<p>ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>Знать: – основные функции службы ночного портье и правила выполнения аудита; – правила работы с информационной базой данных гостиницы – юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей. Уметь: – поддерживать информационную базу данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих); – составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); – выполнять обязанность ночного портье Иметь практический опыт: – проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы. Оценка контрольных и практических работ. Оценка выполнения заданий по производственной практике</p>
<p>ОК 6 Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p>	<p>Знать: – стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; – виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания; – принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы Уметь: – 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; Иметь практический опыт: – предоставление информации гостям об услугах в гостинице; – участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы. Оценка контрольных и практических работ. Оценка выполнения заданий по производственной практике</p>

<p>ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий</p>	<p>Знать: – основные функции службы ночного портье и правила выполнения аудита; – принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; Уметь: – выполнять обязанность ночного портье Иметь практический опыт: – контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); – проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы. Оценка контрольных и практических работ. Оценка выполнения заданий по производственной практике</p>
<p>ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p>	<p>Знать: – нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; – юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей; – принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; Уметь: – организовывать рабочее место службы приема и размещения; – контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); – составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги) Иметь практический опыт: – приема, регистрации и размещения гостей; – контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); – подготовка счетов и организация отъезда гостей; – проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы. Оценка контрольных и практических работ. Оценка выполнения заданий по производственной практике</p>
<p>ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<p>Знать: – правила работы с информационной базой данных гостиницы; – основные функции службы ночного портье и правила выполнения аудита; Уметь: – поддерживать информационную базу данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих); – составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); – выполнять обязанность ночного портье Иметь практический опыт: – подготовка счетов и организация отъезда гостей; – проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы. Оценка контрольных и практических работ. Оценка выполнения заданий по производственной практике</p>

5.1 Оценочные средства для контроля успеваемости

5.1.1. Паспорт фонда оценочных средств

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
1	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей.	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 2.1	Устный опрос
2	Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 2.1, ПК 2.2	Устный опрос, сообщения, ПР, письменная работа
3	Персонал как основное звено в гостиничном бизнесе	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 2.1 ПК 2.2, ПК 2.3	Устный опрос, сообщения, ПР, письменная работа
4	Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 2.1 ПК 2.2, ПК 2.3	Устный опрос, сообщения, ПР,
5	Правила предоставления гостиничных услуг	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 2.1 ПК 2.2, ПК 2.3	Устный опрос, сообщения, ПР,
6	Процесс поселения в гостиницу	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 2.1 ПК 2.2, ПК 2.3	Устный опрос, сообщения, ПР, письменная работа
7	Работа с туристскими и корпоративными группами.	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 2.1 ПК 2.2, ПК 2.3	Устный опрос, сообщения, ПР, письменная работа
8	Правила регистрации и поселения иностранных гостей	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 2.1 ПК 2.2, ПК 2.3	Устный опрос, сообщения, ПР,
9	Особенности работы с постоянными и VIP-гостями	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 2.1 ПК 2.2, ПК 2.3	Устный опрос, сообщения, ПР, письменная работа
10	Этикет и протокол в деловом общении	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 2.1 ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5	Устный опрос, сообщения, ПР,
11	Способы разрешения конфликтов и выхода из стрессовых ситуаций	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 2.1 ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5	Устный опрос, сообщения, ПР, письменная работа
12	Правовое регулирование договорных отношений	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 2.1 ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5	Устный опрос, сообщения, ПР,

13	Документация службы приема и размещения	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 2.1 ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 2.6	Устный опрос, сообщения, ПР,
14	Оформление выезда гостя и процедура его выписки	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 2.1 ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5	Устный опрос, сообщения, ПР, письменная работа
15	Учет и порядок ведения кассовых операций	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 2.1 ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5	Устный опрос, сообщения, ПР, письменная работа
16	Основные функции службы ночного портье и правила выполнения аудита	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 2.1 ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 2.6	Устный опрос, сообщения, ПР,
17	Ночной портье: функциональные обязанности	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 2.1 ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 2.6	Устный опрос, сообщения, ПР, письменная работа
18	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 2.1 ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5	Устный опрос, сообщения, ПР,
19	Правила организации работы с турагентствами, туроператорами	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 2.1 ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5	Устный опрос, сообщения, ПР,
20	Современное состояние гостиничного бизнеса	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 2.1 ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5	Устный опрос, сообщения, ПР, письменная работа
21	Перспективы развития рынка гостиничных услуг	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 2.1 ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5	Устный опрос, сообщения, ПР,

5.1.2. Критерии оценки знаний обучающихся в целом по модулю

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных самостоятельных заданий.

Устный опрос. Метод контроля, позволяющий не только опрашивать и контролировать знания обучающихся, но и сразу же поправлять, повторять и закреплять знания, умения и навыки.

Тестовый контроль. Тесты, применяемые для контроля в процессе обучения, представляют собой систему тестовых заданий стандартизированной

процедуры проведения и заранее спроектированной технологии обработки и анализа результатов, по которым судят о знаниях, умениях и навыках испытуемых.

Практическая работа. Особый вид деятельности обучающегося, подразумевает выполнение разноплановых заданий, не связанных с какой-либо обработкой теоретического материала

Критерии оценки знаний обучающихся в целом по дисциплине:

«отлично» - выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания учебной программы дисциплины и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений;

«хорошо» - выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности;

«удовлетворительно» - выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными разделами учебной программы, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации;

«неудовлетворительно» - выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания учебной программы дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий дисциплины и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

5.1.3 Оценочные средства для проведения текущей аттестации

Текущий контроль проводится в форме:

- индивидуальный устный опрос;
- подготовка сообщений;
- тестовый контроль.

Форма аттестации	Знания	Умения	Практический опыт (владение)	Личные качества обучающегося	Примеры оценочных средств
Устный (письменный) опрос по темам	Контроль знаний по определенным проблемам	Оценка умения различать конкретные понятия	Оценка навыков работы с литературным и источниками	Оценка способности оперативно и качественно отвечать на поставленные вопросы	Контрольные вопросы по темам прилагаются
Сообщение	Контроль знаний по определенным проблемам	Оценка умения различать конкретные понятия	Оценка навыков работы с литературным и	Оценка способности к самостоятельной работе и анализу	Темы сообщений прилагаются

			источниками	литературных источников	
Тест	Знание материала по заданной теме тестирования	Умение работать с тестовым заданием	Владение полученными знаниями для применения их при решении тестовых заданий	Внимательность, включенность в процесс обучения, активная работа	Фонд тестовых заданий

Примерные вопросы для устного опроса (контрольных работ) по МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей:

1. Организация и технология работы службы приема и размещения
2. Организационная структура службы приема и размещения (состав службы)
3. Технология встречи гостя
4. Организация рабочего места сотрудника службы приема и размещения
5. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения
6. Профессиональные требования к персоналу службы приема и размещения
7. Основные правила общения с гостями и требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала службы приема и размещения
8. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей.
9. Классификация гостиниц согласно нормативной документации
10. Международная классификация гостиниц и средств размещения
11. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей
12. Виды основных услуг в гостинице, правила и особенности их предоставления.
13. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей
14. Общие стандарты обслуживания. Международные стандарты обслуживания
15. Поселение в номер. Вручение ключа и сопровождение до номера. Демонстрация и назначение номера.
16. Общие правила приема, регистрации и размещения гостей.
17. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей
18. Правила расчета оплаты за проживание
19. Виды расчетов за проживание и дополнительные услуги, правила их оформления
20. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей
21. Особенности обслуживания VIP-гостей
22. Речевые стандарты при общении с гостями
23. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями
24. Стресс. Способы выхода из стрессовых ситуаций.

25. Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания
26. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги
27. Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям
28. Стандарты качества обслуживания гостей при выписке
29. Виды международных платежных систем, дорожных чеков, еврочеков, пластиковых карт, реквизиты платежных документов
30. Наличный расчет за проживание и дополнительные услуги, правила его оформления.
31. Безналичный расчет за проживание и дополнительные услуги, правила его оформления
32. Бухгалтерские документы и требования к их составлению
33. Правила выполнения ночного аудита
34. Правила работы с информационной базой данных гостиницы
35. Ночной портье: функциональные обязанности
36. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы.
37. Роль деятельности туристических операторов и туристических агентов на рынке гостиничных услуг
38. Современное состояние гостиничного бизнеса
39. Проблемы современного гостиничного бизнеса и пути их решения
40. Перспективы развития рынка гостиничных услуг

Примерные вопросы для устного опроса (контрольных работ) по МДК

02.02 Управление персоналом:

1. Основные термины и понятия. Этапы развития гостиничной индустрии
2. Основные тенденции развития индустрии гостеприимства
3. Основные тенденции развития международного туризма
4. Характеристики гостиницы, признаки гостиницы.
5. Системы классификации гостиниц
6. Функциональное назначение гостиниц. Основные службы гостиничного предприятия
7. Понятие и характеристики гостиничного продукта.
8. Потребительские свойства гостиничного продукта и его структура
Потребительские свойства гостиничного продукта и его структура
9. Лицензирование, стандартизация, сертификация, показатели качества гостиничных услуг
10. Профессиональное мастерство гостиничных работников (высокая культура обслуживания, тактичность, доброжелательность, знание психологии, умение соблюдать нормы международного этикета).
11. Типы клиентов гостиниц. Особенности контакта персонала с клиентами
12. Типы предприятий питания. Методы обслуживания. Регламентация процесса обслуживания
13. Правила разрешения конфликтных ситуаций.
14. Примеры жалоб клиентов, психологические роли конфликтных клиентов.

5.1.4. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Форма аттестации	Знания	Умения	Практический опыт (владеть)	Личные качества студента	Примеры оценочных средств
Экзамен	Контроль знания базовых положений дисциплины	Оценка умения понимать специальную терминологию	Оценка навыков логического сопоставления и характеристики объектов	Оценка способности грамотно и четко излагать материал	Вопросы прилагаются
Зачет	Контроль знания базовых положений дисциплины	Оценка умения понимать специальную терминологию	Оценка навыков логического сопоставления и характеристики объектов	Оценка способности грамотно и четко излагать материал	Вопросы прилагаются
Экзамен квалификационный	Контроль знания базовых положений дисциплины	Оценка умения решать типовые задачи в области профессиональной деятельности	Оценка навыков логического мышления при решении задач в области профессиональной деятельности	Оценка способности грамотно и четко излагать ход решения задач в области профессиональной деятельности и аргументировать результаты	Задания прилагаются

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации (экзамен) по МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей:

1. Структура и роль службы приема и размещения в формировании гостиничных услуг
2. Какое значение имеет служба приема и размещения в отеле, какова структура службы, какие факторы влияют на ее формирование.
3. Раскройте функции администратора службы приема и размещения.
4. Каким образом организована работа службы приема и размещения, каковы особенности графика работы сотрудников.
5. Раскройте функции ночного аудита, какова роль ночной смены в функционировании службы.
6. Раскройте функции дневной и вечерней смен службы приема и

размещения. С какой целью вводятся дополнительные смены сотрудников службы приема и размещения.

7. Какую роль выполняет руководитель службы приема и размещения, какие требования предъявляются к кандидатам на эту должность.
8. Раскройте сущность процесса обслуживания гостей в отеле.
9. Какие виды тарифов применяются в гостиничной индустрии, в чем их особенность.
10. Какие виды скидок, и в каких случаях используют гостиничные предприятия. Приведите примеры.
11. Какие факторы влияют на формирование цены.
12. Что такое пакеты услуг в гостинице, с какой целью они применяются. Приведите примеры.
13. Из каких этапов состоит процедура поселения гостя. В чем сущность и значение «Встречи и приветствия гостей», какие требования применяются к данной процедуре.
14. Раскройте различные типологии гостей отеля.
15. Раскройте технологию и порядок регистрации гостей отеля.
16. В чем особенности оформления туристских групп в отеле.
17. Согласно, каким нормативным документам и как осуществляется регистрация иностранных граждан.
18. При каких условиях иностранные граждане не подлежат учету по месту пребывания.
19. Раскройте правила заполнения формы уведомления о прибытии иностранных граждан.
20. Каким образом сотрудники службы приема и размещения выясняют кредитоспособность клиентов, в чем сложность данной процедуры.
21. Бронирование: понятие, источники заявок, каналы заявок на бронирование.
22. Что понимается под назначением номера, какие моменты необходимо учитывать при размещении гостя.
23. Раскройте порядок продления проживания гостей в отеле.
24. Каковы причины и последовательность перевода гостя из одного номера в другой.
25. Каким образом осуществляется окончательный расчет с гостем.
26. Раскройте сущность и правила оформления выезда.
27. Раскройте сущность технологии обработки заявок на бронирование: по телефону, письмо-заявка, по факсу.
28. Раскройте сущность технологии подтверждения бронирования, аннуляции бронирования.
29. Бронирование под гарантию компании или корпорации
30. Негарантированное бронирование
31. Коэффициент загрузки гостиницы: понятие, порядок расчета, значение
32. Особенности оформления туристских групп в отеле
33. Порядок расчета и оформление выезда гостя из гостиницы
34. Правила постановки на миграционный учет в гостинице, нормативные

- документы, регулирующие данную процедуру
35. Охарактеризуйте гостиничные номера в российской системе классификации.
 36. Назовите правила телефонного этикета.
 37. Права и обязанности гостя и гостиницы. Порядок представления платных и бесплатных услуг.
 38. Расскажите об основных правилах поведения сотрудников гостиницы. Понятие «дресс-код»
 39. Расскажите об истории возникновения и развития гостиничного хозяйства.
 40. Охарактеризуйте деление гостиничных предприятий по функциональному назначению.

Примерные вопросы для устного опроса (контрольных работ) по МДК 02.02 Управление персоналом

1. Каково соотношение индустрии туризма и индустрии гостеприимства
2. Каковы особенности структуры индустрии туризма и индустрии гостеприимства
3. Приведите примеры отечественных и зарубежных взглядов на проблему структурирования индустрии туризма и гостеприимства.
4. Что такое гостеприимство
5. Перечислите внешние факторы развития индустрии гостеприимства.
6. Перечислите внутренние факторы развития индустрии гостеприимства.
7. Какие меры предпринимает отель для преодоления сезонности
8. Выделите и охарактеризуйте основные тенденции развития индустрии гостеприимства.
9. Назовите основные тенденции развития международного туризма.
10. В каких направлениях будет развиваться международная гостиничная индустрия в ближайшие 10-20 лет
11. Попробуйте провести сравнительный анализ основных моделей гостеприимства.
12. Расскажите о направлениях и перспективах развития франчайзинговых отношений в гостиничном деле.
13. Какие виды гостиничных цепей вы знаете
14. Подготовьте краткое сообщение об одной из наиболее известных гостиничных цепей.
15. Расскажите об основных моделях организации гостиничного дела.
16. Дайте определение понятию «услуга».
17. Какие разновидности услуг вы знаете
18. Перечислите фундаментальные характеристики услуг.
19. Выделите основные и специфические черты гостиничных услуг.

20. Понятие и характеристики гостиничного продукта.
21. Перечислите потребительские свойства гостиничного продукта.
22. Какова структура гостиничного продукта. Перечислите ее особенности.
23. Что такое «профессиональная этика», какие элементы ее образуют
24. Перечислите основные личностные качества работников гостиничных предприятий.
25. Какие типы клиентов по особенностям их поведения выделяют?
26. Охарактеризуйте основные типы клиентов гостиницы.
27. Каковы особенности работы персонала с каждым из выделенных типов клиентов
28. Какие типы клиентов выделяет В. А. Квартальнов? Особенности работы с ними.
29. Какими соображениями руководствуются клиенты при выборе конкретного отеля
30. Что такое культура сервиса, какие ее разновидности вы знаете
31. Назовите важнейшие особенности взаимодействия персонала отеля с клиентами.
32. Расскажите, что вы знаете о категории «трудных гостей».
33. Какие типы трудных гостей выделяют

Примерные задания для проведения квалификационного экзамена по ПМ.02.

1. Вы – администратор гостиницы «Звезда». В скором времени в рамках Вашей гостиницы будет проведена конференция, участники которой - представители крупных строительных фирм. В связи с этим Вы ожидаете заезда группы бизнесменов. Для данной категории гостей были забронированы номера категории апартаменты, а также ряд дополнительных услуг. Тип питания, который Вы им предложили – ВВ.

Формулировка задания

1. Какой тип гостиничного предприятия выбрали бизнесмены? Дайте характеристику.
 2. Опишите процесс встречи, регистрации и размещения гостей.
 3. Какие дополнительные услуги Вы могли бы предложить гостям?
 4. Почему Вы предложили именно такой тип питания? Дайте его характеристику.
2. Вы – старший администратор. Ваша задача – составить график смен на неделю. Помимо этого, Вам необходимо ознакомиться с записями постояльцев в книге «Отзывов и предложений». При проверке Вы обнаружили отрицательные отзывы, и все они были оставлены за последние 2 дня: медленное обслуживание, ошибки при оформлении документов, невнимательность к гостям, и даже грубость. Вызвав группу администраторов, работавших в эти дни, Вы выяснили

причину недочетов – усталость сотрудников из-за некорректно составленного расписания. Данные сотрудники работали 6 дней без выходных, и каждому из администраторов приходилось выйти в дневную смену после ночной. Вы понимаете, что необходимо срочно скорректировать расписание.

Формулировка задания

1. Почему график работы сотрудников данного подразделения является посменным? Какие смены выделяют?
2. От чего зависит численность администраторов в каждой смене? Какие параметры необходимо учитывать при составлении расписания для администраторов?
3. Каков порядок работы с книгой «Отзывов и предложений»? Почему данная «книга» является документом строгой отчетности?
4. Каким образом старший администратор должен работать с недочетами своих подчиненных? Каким образом можно избежать физической и психологической усталости сотрудников данного подразделения?

3. Вы – администратор гостиницы «Звезда». Вам на стойку reception звонит постоялец и жалуется на отсутствие горячей воды, а также на слишком долгое ожидание обслуживания в номер. Вы обещаете разобраться с ситуацией и связаться с гостем позднее. Горячую воду отключили во всем гостиничном комплексе в связи с аварией на станции. Ужин не доставили в номер по причине некорректно принятой заявки – неверно указали время подачи блюд в номер (вместо 19.00 записали 21.00).

Формулировка задания

1. Каковы основные принципы разрешения конфликтов с гостями различной категории?
2. Каких норм этики необходимо придерживаться в таких ситуациях?
3. Каким образом Вы разрешите подобную ситуацию? Составьте варианты возможного диалога с гостем.
4. Какие меры необходимо предпринять, чтобы сгладить впечатление гостя от пребывания в Вашей гостинице?

6. ОБУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ - ИНВАЛИДОВ И СТУДЕНТОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Порядок обучения инвалидов и студентов с ограниченными возможностями определен Положением КубГУ «Об обучении студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья».

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены образовательные технологии, учитывающие особенности и состояния здоровья третьих лиц.

7. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Краткий конспект лекционного занятия МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей

Понятие технологического цикла обслуживания и его структурных компонентов.

Современный отель – это сложный и хорошо отлаженный механизм. Здесь всё работает на оказание качественных услуг гостю. Для обеспечения работы гостиницы необходимо множество разных профессий – это обслуживающий и управляющий персонал.

Высокое качество обслуживания гостей обеспечивается общими усилиями работников всех служб гостиницы, постоянным и эффективным контролем со стороны администрации, проведением работы по совершенствованию форм и методов обслуживания, изучения и внедрения передового опыта, новой техники и технологий, расширение ассортимента и совершенствование качества предоставляемых услуг.

Основная деятельность гостиницы связана с оказанием услуг по проживанию. Для создания необходимых условий для проживания гостей необходимо дать понятие о технологическом цикле обслуживания клиентов в гостинице.

Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» от 09 октября 2015 года №1085 «исполнитель должен обеспечить круглосуточное оформление потребителей, прибывающих в гостиницу и уходящих из нее».

Работа гостиницы – это непрерывное производство, поэтому гостиница работает 24 часа в сутки, 365 дней в году.

Технологический цикл обслуживания подразумевает процесс, охватывающий период времени от момента, когда потенциальный клиент связывается по телефону или иным способом с гостиницей и до оплаты гостиничного счета, этот процесс в гостинице всех категорий можно представить в виде следующих этапов:

- бронирование категории номера;
- прием, регистрация и размещение гостей;
- обслуживание гостя во время проживания;
- расчет и выписка гостя.

Организация технологического процесса обслуживания в гостиницах является стандартной по этому типу предприятий, одновременно в каждом предприятии согласно размеров, структуры организации, категории технологический процесс характеризуется определенной идентичностью.

Технология обслуживания клиентов в гостиницах характеризуется цикличностью – последовательным повторением процесса обслуживания гостя от времени его прибытия в отель до окончательного отъезда из отеля.

Технологический цикл обслуживания – это унифицированный стандартный объем услуг с определенной последовательностью предоставления,

которым намерен воспользоваться клиент и предлагает средство размещения во время пребывания клиента в гостинице.

Перечень услуг, их качество, в технологическом цикле могут быть достаточно вариативными, однако основные этапы, последовательность предоставления главных услуг на каждом этапе всегда обеспечивается в определенной последовательности.

Рассмотрим основные процессы этапов технологического цикла обслуживания гостей в предприятиях гостиничного сервиса.

Тестовые задания МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей

I вариант

1. Процедуру поселения гостя можно условно разделить на следующие этапы:

- а) встреча и приветствие гостя, регистрация, выяснение вопросов платежеспособности, назначение и вселение в номер
- б) встреча и приветствие гостя, регистрация, назначение и вселение в номер
- в) встреча и приветствие гостя, регистрация, выяснение вопросов платежеспособности, вселение в номер

2. Отметить, что не относится к функциям регистратора

- а) забота о клиентах
- б) регистрация и размещение клиентов
- в) уборка номеров

3. График работы работников службы приема и размещения

- а) с 08.00 до 18.00 часов
- б) круглосуточно
- в) с 06.00 до 20.00 часов

4. Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 13.00 18.07.2011 г., выехал 17.00 23.07.2011 г., стоимость номера – 3000 рублей.

II вариант

1. Функции службы приема и размещения

- а) встреча и регистрация гостей
- б) встреча, регистрация и размещение гостей
- в) бронирование мест в гостинице

2. Возможны следующие виды встреч клиентов гостиницы

- а) на дальних подступах к гостинице
- б) на ближних подступах к гостинице
- в) на дальних подступах и на ближних подступах к гостинице

3. Функции портье

- а) оформляет разрешение на поселение граждан по предъявлению паспорта или другого документа, удостоверяющего личность
- б) инструктаж работников
- в) мотивация работников

4. Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 11.00 15.06.2011 г., выехал 19.00 22.06.2011 г., стоимость номера – 4000 рублей.

III вариант

1. Администратор гостиницы должен приветствовать гостя за стойкой

а) сидя

б) стоя

в) сидя или стоя

2. Функции швейцар

а) работа с почтой и сообщениями

б) встреча и приветствие клиентов гостиницы

в) расчет клиентов при выезде

3. Последовательность уборки двухкомнатного номера

а) гостиная, спальня, санузел

б) спальня, гостиная, санузел

в) санузел, спальня, гостиная

4. Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 15.00 15.06.2011 г., выехал в 17.00 22.06.2011 г., стоимость номера – 4000 рублей.

ЛИСТ

изменений рабочей учебной программы по профессиональному модулю ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей»

Дополнения и изменения, вносимые в рабочую программу модуля:

Основания внесения дополнений и изменений	Раздел РПМ, в который вносятся изменения	Содержание вносимых дополнений, изменений
Предложение работодателя		
Предложение составителя программы		
Другие основания		

Составитель: преподаватель _____

подпись

Утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии географии, специальных географических дисциплин, сервисных специальностей, психологии и управления персоналом
протокол №1 от «___» _____ 2017 г.

Председатель предметно-цикловой комиссии
_____ Н.О. Гаспарян

подпись

«__» _____ 2017 г.

Зам. директора по учебной работе ИНСПО

_____ *Е.И. Рыбалко*

подпись

«___» _____ 2017г.

И.о. директора Научной библиотеки КубГУ

_____ *М.А. Хуаде*

подпись

«___» _____ 2017г.

Лицо, ответственное за установку и эксплуатацию программно-информационного обеспечения образовательной программы)

_____ *И.В. Милюк*

подпись

«__» _____ 2017 г.