

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Худин Александр Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 29.08.2016 10:41:58
Уникальный программный ключ:
08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffaf0ee37e73fa19

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Курский государственный университет»

Колледж коммерции, технологий и сервиса

УТВЕРЖДЕНО
протокол заседания
ученого совета от 31.08.2016 г., № 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Прием, размещение и выписка гостя



Курск 2016

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис (базовой подготовки).

Организация – разработчик: ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

Разработчик:

Косинова Ж.В. – преподаватель колледжа коммерции, технологии и сервиса ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	стр. 4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	17
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	20

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Прием, размещение и выписка гостя

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.11 «Гостиничный сервис»** (базовой подготовки), укрупненная группа специальностей 43.02.11 «Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Прием, размещение и выписка гостя** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программе повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по профессии рабочих (20063 Администратор гостиницы; 25627 Портье). Опыт работы не требуется.

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

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

иметь практический опыт:

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

уметь:

- организовать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;

- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанности ночного портье;

знать:

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

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего –216 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося –162 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося –108 часа;

самостоятельной работы обучающегося –54 часа;

учебной и производственной практики – 54 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.5.	Производить расчет с гостями, организовывать отъезд и проводы гостя.
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 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 частной смены технологий в профессиональной деятельности.

3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.

3.1. Тематический план профессионального модуля Прием, размещение и выписка гостя.

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 2.1	Раздел 1. Организация приема, размещения и выписки гостя.	20	12	2	-	8	-	-	-
ПК 2.2	Раздел 2. Технология приема, регистрации и размещения гостя	42	30	16	-	12	-	-	-
ПК 2.3	Раздел 3. Информирование гостей по вопросам предоставления гостиничных услуг.	10	6	2	-	4	-	-	-
ПК 2.4	Раздел 4. Заключение договоров об оказании гостиничных услуг.	22	14	6	-	8	-	-	-
ПК 2.5	Раздел 5. Контроль за выполнением договоров об оказании гостиничных услуг.	14	8	2	-	6	-	-	-
ПК 2.6	Раздел 6. Правила расчета за проживание и организация отъезда и проводов гостя.	54	38	20	-	16	-	-	-
	Учебная практика	-							
	Производственная практика	54							54
	Всего:	216	108	60	-	54*	-	-	54

*в т.ч. 8 ч. консультации

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ 01. Прием, размещение и выписка гостя.

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	
Раздел 1. Организация приема, размещения и выписки гостя		20	
МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостя		14	
Тема 1.1. Организация работы службы приема, размещения и выписки гостя	Содержание	6	
	1. Характеристика основного персонала СПиР Особенности должностных обязанностей персонала. Правила гостеприимства персонала СПиР.	6	1
	2. Организация работы службы приема, размещения и выписки гостя Организация рабочего места персонала СПиР. Функции и роль службы в общей организационно-управленческой структуре гостиницы.		1
	3. Особенности технологического процесса расселения индивидуальных туристов и туристских групп Особенности процесса встречи и регистрации Виды встреч гостей. Особенности тарификации услуг трансфер.		1
Тема 1.2. Требования, предъявляемые к персоналу службы приема, размещения и выписки гостя	Содержание	8	
	1. Характеристика униформы персонала СПиР Правила ношения униформы. Требования к униформе персонала СПиР.	4	2
	2. Требования к обслуживанию гостей персоналом СПиР Особенности обслуживания корпоративных гостей. Особенности технологического процесса обслуживания VIP-гостей.		2
	Практические занятия	2	
	1. Ознакомление со Стандартами качества обслуживания персоналом СПиР.		

Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ.		4	
Систематическая проработка конспектов заданий учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.			
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:			
1. Составить технологическую схему обслуживания гостей персоналом СПиР. 2. Ознакомиться с должностными инструкциями администратора СПиР 3. Ознакомиться с должностными инструкциями швейцара СПиР. 4. Ознакомиться с должностными инструкциями портье СПиР.			
Раздел 2. Технология приема, регистрации и размещения гостя		48	
МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостя		30	
Тема 2.1. Организация приема гостя	Содержание	6	
	1. Особенности демонстрации и предоставления номера Виды демонстрации номера. Информирование гостя о правилах проживания. Особенности продажи номера. Характеристика тарифов на номера различных категорий.	4	2
	2. Организация работы гаражной службы Характеристика должностных обязанностей дежурного гаражной службы. организация приема гостя.		2
	Практические занятия	2	
	1. Решение ситуационных задач по организации продажи номеров.		
Тема 2.2. Особенности встречи и проводов до номера гостя	Содержание	10	
	1. Организация встречи гостя Предоставление услуг трансфер. Организация работы швейцара. Технология работы пажей и посыльных.	4	2
	2. Организация провода гостя до номера Особенности инструктажа гостя. Роль и функции старшего менеджера. Размещение в номере VIP-клиентов.		2
	Практические занятия	6	
	1. Изучение стандартов обслуживания VIP-гостей.		

	2.	Решение ситуационных задач по организации встречи гостя.		
	3.	Составление схемы технологического процесса проводов гостя.		
Тема 2.3. Технология регистрации гостя	Содержание		14	
	1.	Технология регистрации российских граждан Составление технологической документации на регистрацию. Особенности оформления анкеты и карты гостя.	6	2
	2.	Особенности регистрации иностранных граждан Характеристика документов, необходимых для регистрации. Особенности работы с визами и миграционными картами клиентов.		2
	3.	Особенности регистрации туристских групп Составление технологической документации на регистрацию. Особенности составления карты брони.		2
	Практические занятия		8	
	1.	Оформление и особенности заполнения бланков миграционного учета.		
	2.	Оформление карты брони для индивидуального клиента.		
	3.	Оформление карты брони для туристической группы из 5 человек.		
	4.	Составление анкеты гостя.		
	Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ. Систематическая проработка конспектов заданий учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.			10
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 1. Ознакомиться с видами инструктажей пажей и посыльных. 2. Ознакомиться с тарификацией услуг трансфер. 3. Ознакомиться с тарификацией гостиничных номеров различных категорий. 4. Составить примерные правила проживающих в номере. Ознакомиться с видами виз и их характеристиками.				
Раздел 3. Информирование гостей по вопросам предоставления гостиничных услуг			18	
МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и			8	

выписки гостя			
Тема 3.1. Предоставление информации гостям о дополнительных услугах службы приема, размещения и выписки	Содержание		6
	1.	Предоставление дополнительных услуг и их тарификация Характеристика стандартных и нестандартных групповых и персональных дополнительных услуг размещения. Тарифы на дополнительные услуги.	4
	2.	Особенности информирования гостей по вопросам предоставления дополнительных услуг размещения Характеристика способов информирования гостей. Особенности ведения устных бесед с проживающими.	2
	Практические занятия		2
	1.	Изучение Правил ведения деловых переговоров по вопросам предоставления дополнительных персональных услуг.	
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ. Систематическая проработка конспектов заданий учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.		10	
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 1. Ознакомиться с психологическими приемами ведения устной беседы. 2. Ознакомиться с видами дополнительных услуг СПиР гостиницы категории 5 звезд. 3. Ознакомиться со стандартами предоставления дополнительных услуг размещения. 4. Ознакомиться с тарификацией дополнительных услуг в гостиницах различных категорий.			
Раздел 4. Заключение договоров об оказании гостиничных услуг		18	
МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостя		10	
Тема 4.1. Особенности заключения договоров на оказание гостиничных услуг	Содержание		14
	1.	Оформление гостиничных договоров Особенности составления регистрационных карт гостя. Требования к оформлению анкеты гостя.	8
	2.	Условия заключения гостиничных договоров Особенности составления документации для заключения гостиничных договоров.	2

	3.	Заключение гостиничных договоров Оформление договора с VIP-гостями.	6	
	4.	Оформление гостиничных договоров Оформление договорной документации с турфирмами.		
	Практические занятия			
	1.	Составление регистрационной карты гостя (анкеты)		
	2.	Составление регистрационной карты гостя (анкеты)		
	3.	Оформление типовых договоров на оказание гостиничных услуг.		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ. Систематическая проработка конспектов заданий учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.			10¹	
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 1. Заполнить анкету гостя. 2. Ознакомиться с международными стандартами заключения гостиничных договоров на услуги СПиР. 3. Составить бланк регистрационной карты гостя (анкеты). 4. Оформить бланк отказа в заключении договора на оказание услуг размещения.				
Раздел 5. Контроль за выполнением договоров на оказание гостиничных услуг			16	
МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостя			6	
Тема 5.1. Организация контроля за выполнением договоров на оказание гостиничных услуг и ответственность сторон	Содержание		8	
	1.	Роль администратора в заключении гостиничных договоров и контроле за их выполнением Роль администратора в заключении договоров на оказание гостиничных услуг. Характеристика контролируемых функций администратора выполнения гостиничных договоров.	6	2
	2.	Ответственность персонала службы приема, размещения и выписки гостей за невыполнение гостиничных договоров Особенности стандартных и нестандартных случаев невыполнения гостиничных договоров. Обязанности и ответственность гостя за невыполнение договора на		2

		оказание гостиничных услуг.		
	3.	Особенности оформление договоров Составление типовых договоров на оказание гостиничных услуг.		
	Практическое занятие		2	
	1.	Изучение типовых договоров на оказание гостиничных услуг.		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ. Систематическая проработка конспектов заданий учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.			10²	
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 1. Ознакомиться с правилами предоставления гостиничных услуг по размещению и проживанию. 2. Составить типовой договор на оказание гостиничных услуг СПиР. 3. Предложить инновационные методы контроля за выполнением гостиничных договоров. 4. Составить технологическую схему контроля за выполнением договоров на оказание гостиничных услуг.				
Раздел 6. Правила расчета за проживание и организация отъезда и проводов гостя			42	
МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостя			26	
Тема 6.1. Организация расчета за проживание	Содержание		16	
	1.	Правила расчета за проживание Расчетный час в гостинице. Особенности расчета за проживание и услуги.	8	2
	2.	Характеристика форм оплаты за проживание Виды оплаты за проживание. Особенности предоставления банковских услуг.		2
	3.	Оформление выезда гостя из гостиницы Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостя. Порядок расчета оплаты за проживание.		
	4.	Оформление расчета через модуль «Кассир» гостиничной АСУ Роль гостиничной АСУ при расчете за проживание. Особенности функционирования модуля «Кассир».		3
	Практические занятия		8	
1.	Решение ситуационных задач по расчету за проживание.			

	2.	Решение ситуационных задач по расчетам за предоставление дополнительных платных услуг проживания.		
	3.	Решение ситуационных задач по расчету за проживание.		
	4.	Решение ситуационных задач по расчетам за предоставление дополнительных платных услуг проживания.		
	5.	Составление технологической схемы работы с модулем «Кассир».		
Тема 6.2. Организация отъезда и проводы гостя	Содержание		20	
	1.	Организация выезда гостя Особенности документального оформления выезда гостя.	10	2
	2.	Особенности организации выезда гостя Составление ведомости учета номерного фонда.		
	3.	Особенности ночного аудита Функциональные обязанности ночного портье.		2
	4.	Характеристика бланков строгой отчетности Оформление строгой отчетности ночного аудитора.		
	5.	Характеристика основных этапов завершающей стадии обслуживания гостя Подтверждение оплаты счетов за проживание. Контроль за счетами оплаты услуг и проживания через Интернет-сервер клиентской базы.		2
	Практические занятия		10	
	1.	Оформление карты учета номерного фонда.		
	2.	Расчет коэффициента загруженности номерного фонда.		
	3.	Оформление счетов оплаты услуг размещения.		
	4.	Изучение должностных инструкций ночного портье.		
	5.	Оформление бланков строгой отчетности ночного аудитора.		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ. Систематическая проработка конспектов заданий учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.		10		
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 1. Составить счет за проживание. 2. Составить ведомость учета номерного фонда. 3. Рассчитать ежемесячный коэффициент загрузки номерного фонда. 4. Ознакомиться с особенностями составления клиентских баз в службе приема, размещения и выписки гостя.				

5. Составить технологическую схему отъезда и проводов гостя.			
	<p>Учебная практика. Проводится концентрированно.</p> <p>Виды работ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные функции и состав персонала службы приема, размещения и выписки гостя. 2. Организация рабочего места службы приема, размещения и выписки гостя. 3. Встреча и прием гостей. Типы обслуживания. 4. Порядок регистрации гостей. Виды встреч и типы клиентов. 5. Назначение и демонстрация номера. 6. Особенности обслуживания VIP-гостей службой приема, размещения и регистрации. 7. Особенности регистрации туристических групп. 8. особенности регистрации российских граждан. 9. Особенности регистрации иностранных граждан. 	36	
<p align="center">Примерная тематика курсовых работ (проектов)</p> <p align="center"><i>Не предусмотрена</i></p>		-	
<p align="center">Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе (проекту)</p>		-	
	<p>Производственная практика (по профилю специальности) итоговая (концентрированная)</p> <p>Виды работ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение основных функций и состав персонала службы приема, размещения и выписки гостя. 2. Анализ организации рабочего места службы приема, размещения и выписки гостя. 3. Изучение особенностей встречи и приема гостей. Типы обслуживания. 4. Изучение порядка регистрации гостей. Виды встреч и типы клиентов. Организация отъезда и проводов гостя. 5. Мониторинг назначения и демонстрации номера. Анализ документации, используемый для учета номерного фонда. 6. Изучение особенности предоставления услуг размещения VIP-гостям и обслуживание VIP-гостей службой приема, размещения и регистрации. 7. Изучение особенности регистрации туристических групп, российских граждан, иностранных граждан. 8. Анализ правил расчета за проживание, виды расчетов за проживание. 9. Изучение особенности ночного аудита, составление отчетов администратора. 	18	
Всего		216	

¹ в т.ч.4ч.консультации

² в т.ч.4ч.консультации

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета «Организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостя» и тренингового кабинета «Служба приёма и размещения гостей».

Кабинет оборудован:

- стол преподавателя – 1 шт.
- стол аудиторный двухместный – 16 шт.
- стулья аудиторные – 36 шт.
- доска аудиторная для написания мелом – 1 шт.
- стол 1-тумбовый – 1 шт.
- кресло СН 685-1 шт.
- стенка 3-х секционная
- шкаф
- кафедра -1 шт.
- мобильный ПК (ноутбук) Emachines E620 - 1 шт.
- проектор мультимедийный ViewSonic PJ556D - 1 шт.
- экран проекционный напольный Apollo-T Screen Media - 1шт.

Специализированное оборудование:

- барная стойка
- действующие модели технологического оборудования
- кофе – машина
- кофемолка
- производственный инвентарь:
- барные ножи
- прибор для удаления сердцевины
- ложка для мороженого
- шейкер
- джиггер
- квирль
- мадлер
- нарзанчик
- штопор
- барный стакан
- айс-бакет
- стрейнер
- посуда для подачи напитков и коктейлей

Программное обеспечение:

- Microsoft Windows XP Professional Open License: 47818817;
- Microsoft Office Professional Plus 2007 Open License:43219389;
- 7-Zip Свободная лицензия GNU LGPL;

- Adobe Acrobat Reader DC Бесплатное программное обеспечение;
- Mozilla Firefox Свободное программное обеспечение GNU GPL и GNU LGPL;
- Google Chrome Свободная лицензия BSD;

Тренинговый кабинет оборудован:

- стойка ресепшен – 1 шт.
- ящик с ячейками для ключей - 1 шт.
- МФУ лазерный – 1 шт.
- компьютер – 1 шт.
- телефон, факс – 1 шт.
- мягкая группа – 1 шт.
- журнальный столик – 1 шт.

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. -М.: «Академия», 2014. – 240с.
2. Организация гостиничного бизнеса: учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова . - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. : табл., граф., схем. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс].
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785>

Нормативные документы

1. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.
2. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009.
3. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект, 2012.
4. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов: одобрена региональными комиссиями ВТО, Мадрид, ноябрь 1989 г. // Международный туризм: правовые акты / Сост. Н.И. Волошин. – М.: Финансы и статистика, 2000.
5. О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации: федер. закон от 18.07.2006 №109 ФЗ. – М.: Ось-89, 2008.

6. О персональных данных: федер. закон от 27.07.2006 №152 (в ред. от 25 июля 2011 №261-ФЗ) // Российская газета – федер. выпуск. – 2011. – № 5538.

7. О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации: федер. закон от 25.07.2002 №115-ФЗ. – М.: Ось-89, 2011.

8. О ратификации Конвенции Совета Европы о защите физических лиц при автоматизированной обработке персональных данных: федер. закон от 19.12.2005 №160-ФЗ // Российская газета – федер. выпуск. – 2005. – № 3957.

9. Об информации, информатизации и защите информации: федер. закон от 20.02.95 №24-ФЗ. – М.: Омега-Л, 2006.

10. Об информации, информационных технологиях и о защите информации: федер. закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ. – М.: Омега-Л, 2007.

11. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи: приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ от 25 января 2011 г. №35 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2011. – № 14.

12. Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения: приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. №86 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2005. – № 38.

Дополнительные источники:

1. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 204 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>

2. Инграм, Х. Гостиничный бизнес : учебник / Х. Инграм, С. Медлик ; пер. А.В. Павлов. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 240 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00792-2 ; То же [Электронный ресурс].

3. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д. Уокер ; под ред. Л.В. Речицкой, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 735 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 978-5-238-01392-3 ; То же [Электронный ресурс].

Периодика:

1.84832 Гостиничное дело ч/з (СПО, к. сервиса и туризма)

Интернет – ресурсы:

1. Сайт информационного портала «Отзывы туристов» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.wise-travel.ru, свободный;

2. Сайт информационного портала «Hotelnews» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.hotelnews.ru, свободный;

3. Сайт туристического портала «Турпром» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.tourprom.ru, свободный;

4. Сайт Ежедневного портала новостей «Путешествия и туризм» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.traveldailynews.com, свободный;

5. Сайт информационного портала «Новости туриндустрии» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.travelmole.com, свободный;

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Обязательным условием проведения учебных занятий по профессиональному модулю является наличие оборудованных рабочих мест учебных кабинетов по количеству обучающихся.

Обязательным условием допуска к учебной и производственной практике (по профилю специальности) по профессиональному модулю «Прием, размещение и выписка гостя» является наличие у обучающегося документально оформленного медицинского заключения о соответствии состояния здоровья условиям работы в данной профессиональной области.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) по профессиональному модулю «Прием, размещение и выписка гостя» является освоение профессиональных компетенций по профессиональному модулю «Выполнение работ по рабочей профессии «Администратор»», а также освоение компетенций в рамках профессионального модуля «Бронирование гостиничных услуг».

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): высшее образование, соответствующее профилю модуля «Прием, размещение и выписка гостя» по специальности 100101 «Гостиничный сервис».

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой

Инженерно-педагогический состав: дипломированные специалисты, преподаватели междисциплинарных курсов и дисциплин.

Мастера: высшее или среднее профессиональное образование.

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Принимать, регистрировать и размещать гостей.	<ul style="list-style-type: none"> - соблюдение последовательности оформления на регистрацию и размещение гостей; - выбор способа решения в ситуации нестандартного размещения гостя в номере; - выбор необходимого источника информации для регистрации, размещения и выписки гостя. - верный выбор необходимой документации для регистрации гостей в зависимости от содержания заявки; - грамотность оформления выбранной документации на регистрацию и размещение гостей 	<p>Наблюдение и оценка в ходе выполнения лабораторных работ и практических занятий;</p> <p>Тестирование;</p> <p>Зачёты по учебной и производственной практике и по каждому из разделов профессионального модуля;</p>
Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	<ul style="list-style-type: none"> - своевременность информирования потребителя о гостиничных услугах; - грамотность выбора способа информирования; - своевременность информирования потребителя о тарифах на гостиничные услуги 	<p>Экзамен квалификационный</p>
Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничный услуг.	<ul style="list-style-type: none"> - точность анализа информации о бронировании в документах; - грамотность оформления выбранной документации на заключение договоров об оказании гостиничных услуг; - оформление анкеты (регистрационной карточки) для заключения договоров об оказании гостиничных услуг 	
Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	<ul style="list-style-type: none"> - контроль за выполнением договоров об оказании гостиничных услуг; - своевременность выполнения договоров об оказании гостиничных услуг; - соблюдение последовательности выполнения договоров об оказании гостиничных услуг; 	

	- правильность ведения деловых переговоров по вопросам не своевременного выполнения договоров на об оказании гостиничных услуг	
Производить расчет с гостями, организовывать отъезд и проводы гостя.	- верный расчет стоимости проживания; - верный выбор необходимой документации для расчета с гостями; - оформление счета за проживание и предоставленные дополнительные услуги с учетом требований гостиницы; - соблюдение последовательности организации отъезда и проводов гостя	
Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	- соблюдение последовательности оформления необходимой документации ночного аудита; - правильность оформления отчетов ночного аудитора; - грамотность заполнения карты учета номерного фонда и ведомости загруженности номерного фонда; - расчет коэффициента загруженности номерного фонда; - своевременность передачи дел и отчетности по окончании смены	

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
Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- демонстрация интереса к будущей профессии.	Интерпретация результатов наблюдения за деятельностью обучающихся.
Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач; - корректировка профессионального поведения на основе оценки эффективности и качества выполнения работы	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, при

Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- понимание ответственности за последствия принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях профессиональной деятельности	выполнении работ по учебной и производственной практик.
Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального личностного развития.	- эффективный поиск необходимой информации для решения профессиональных задач; - использование различных источников, включая электронные и Интернет - ресурсы	Участие в конференциях, внеурочных мероприятиях. Экспертная оценка решений ситуационных задач.
Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	-выполнение профессиональных задач с использованием современных видов оборудования	Защита рефератов.
Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- эффективное взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения	Анализ самостоятельной работы.
Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	- самоанализ и коррекция результатов собственной работы; - своевременная помощь членам команды при выполнении профессиональных задач	
Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	
Ориентироваться в условиях частной смены технологий в профессиональной деятельности.	- интерес к инновациям в области индустрии гостеприимства и туризма	
Использовать воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).	Проявление интереса к профессиональной деятельности в армейских условиях.	

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу профессионального модуля

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

Рабочая программа разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 07 мая 2014 г. № 475.

Структура рабочей программы соответствует Разъяснениям по формированию примерных программ профессиональных модулей начального профессионального и среднего профессионального образования на основе Федеральных государственных образовательных стандартов начального профессионального и среднего профессионального образования, утвержденным Директором Департамента государственной политики в образовании Министерства образования и науки Российской Федерации И.М. Реморенко от 27 августа 2009 г.

Рабочая программа профессионального модуля состоит из 3 МДК:

- паспорта рабочей программы профессионального модуля;
- структуры и содержания профессионального модуля;
- условий реализации профессионального модуля;
- контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля.

В паспорте рабочей программы профессионального модуля определены область его применения, место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы, цели и задачи – требования к результатам освоения профессионального модуля; отведенное количество часов на его освоение.

Результатом освоения программного материала профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.

В соответствии с программой максимальная учебная нагрузка обучающегося составляет 162 часа, в том числе: обязательная аудиторная нагрузка - 108 часов, самостоятельная работа обучающихся – 54 часа, учебной и производственной практики – 54 часа.

В целом рецензируемая программа профессионального модуля ориентирована на формирование общих и профессиональных компетенций, а так же на подготовку обучающихся к использованию полученных знаний и умений в своей профессиональной деятельности.

Таким образом, данная рабочая программа профессионального модуля «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» может быть рекомендована для применения в учебном процессе по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Рецензент:

Бысова Т.В., преподаватель ФГБОУ ВО «Курский государственный университет» колледж
коммерции, технологий и сервиса

Дата _____

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу профессионального модуля

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

Рабочая программа разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 07 мая 2014 г. № 475.

Структура рабочей программы соответствует Разъяснениям по формированию примерных программ профессиональных модулей начального профессионального и среднего профессионального образования на основе Федеральных государственных образовательных стандартов начального профессионального и среднего профессионального образования, утвержденным Директором Департамента государственной политики в образовании Министерства образования и науки Российской Федерации И.М. Реморенко от 27 августа 2009 г.

Рабочая программа профессионального модуля состоит из 3 МДК:

- паспорта рабочей программы профессионального модуля;
- структуры и содержания профессионального модуля;
- условий реализации профессионального модуля;
- контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля.

В паспорте рабочей программы профессионального модуля определены область его применения, место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы, цели и задачи – требования к результатам освоения профессионального модуля; отведенное количество часов на его освоение.

Результатом освоения программного материала профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.

В соответствии с программой максимальная учебная нагрузка обучающегося составляет 162 часа, в том числе: обязательная аудиторная нагрузка - 108 часов, самостоятельная работа обучающихся – 54 часа, учебной и производственной практики – 54 часа.

В целом рецензируемая программа профессионального модуля ориентирована на формирование общих и профессиональных компетенций, а так же на подготовку обучающихся к использованию полученных знаний и умений в своей профессиональной деятельности.

Таким образом, данная рабочая программа профессионального модуля «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» может быть рекомендована для применения в учебном процессе по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Рецензент:

И.Д.Шкурашивский., директор гостиницы «Bed and Breakfast»

Дата _____

личная подпись М.П.