

Министерство образования и науки Самарской области

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

УТВЕРЖДАЮ

Приказ директора колледжа

От 01.09.2016 №269-03

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

*программы подготовки специалистов среднего звена
43. 02.11 Гостиничный сервис*

Самара, 2016

ОДОБРЕНО

Предметно-цикловой
(методической) комиссией
экономических дисциплин
Председатель
Г.Н. Щучкина

Составитель: Щучкина Г.Н., преподаватель ГБПОУ «ПГК»

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования по специальности **43.02. 11. Гостиничный сервис**, утвержденной приказом Министерства образования и науки РФ от 07 мая 2014 г. № 475.

Рабочая программа разработана по итогам исследования квалификационных запросов со стороны предприятий/организаций регионального рынка труда. Рабочая программа ориентирована на подготовку студентов к выполнению технических требований конкурса WorldSkills.

Рабочая программа разработана в соответствии с методическими рекомендациями и шаблоном, утвержденном в ГБПОУ «Поволжский государственный колледж».

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена по специальности **43.02. 11 Гостиничный сервис**.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	8
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 02. ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ.....	9
3.1 Тематический план профессионального модуля ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей.....	9
3.2 Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей.....	10
Гостиницы: понятие, характеристики, системы классификации.....	10
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МОДУЛЯ.....	29
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	33
ПРИЛОЖЕНИЕ 1	36
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.2	48
ПРИЛОЖЕНИЕ 2	61

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее программа ПМ) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО **43.02. 11. Гостиничный сервис** базовой подготовки, разработанной в ГБПОУ «ПГК».

В рабочей программе профессионального модуля отражены требования квалификационных запросов ведущих предприятий/ организаций регионального рынка труда, которые составлены на основании анализа Кодекса делового поведения отелей гостиничной сети Marriott, ЕКТС, анкетирования специалистов отеля «Ренессанс Самара» гостиничной сети Marriott, «Holiday INN».

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и в профессиональной подготовке работников области гостиничного сервиса (направление – прием, размещение и выписка гостей).

Рабочая программа составлена для студентов очной формы обучения.

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

Базовая часть

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

иметь практический опыт:

Код	Наименование результата обучения
ПО 1	приема, регистрации и размещения гостей;
ПО 2	предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
ПО 3	участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
ПО 4	контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
ПО 5	подготовки счетов и организации отъезда гостей;
ПО 6	проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;

уметь:

Код	Наименование результата обучения
У 1	организовывать рабочее место службы приема и размещения;
У 2	регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
У 3	информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
У 4	готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
У 5	контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
У 6	оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
У 7	поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о

	гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
У 8	составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
У 9	выполнять обязанности ночного портье;

знать:

Код	Наименование результата обучения
Зн 1	нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
Зн 2	организацию службы приема и размещения;
Зн 3	стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
Зн 4	правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
Зн 5	юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
Зн 6	основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
Зн 7	виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
Зн 8	правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
Зн 9	виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
Зн 10	основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
Зн 11	принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
Зн 12	правила работы с информационной базой данных гостиницы.

Вариативная часть – не предусмотрено

С целью приведения содержания рабочей программы профессионального модуля в соответствие с требованиями рынка труда осваиваются следующие трудовые действия, необходимые умения и знания квалификационных требований работодателей, а также требований WS:

Трудовые функции квалификационных требований работодателей

Код	Наименование результата обучения
ТФ ₁ КвТ	Осуществление приема, регистрации и размещения гостей
ТФ ₂ КвТ	Организация деятельности по передаче информации для гостей
ТФ ₃ КвТ	Осуществление контроля за выполнением договоров об оказании гостиничных услуг
ТФ ₄ КвТ	Организация отъезда и проводов гостей
ТФ ₅ КвТ	Организация ночного аудита и передаче дел по окончании смены

Трудовые действия квалификационных требований работодателей:

Код	Наименование результата обучения
ТД ₁ КвТ	Осуществляет подготовку рабочих мест и организацию работы службы приема и размещения
ТД ₂ КвТ	Координирует работу работников службы по встрече, регистрации и размещению гостей в гостинице
ТД ₃ КвТ	Информирует гостей о предоставляемых гостиницей основных и дополнительных платных услугах.
ТД ₄ КвТ	Соблюдает юридические аспекты при заключении договоров на размещение гостей в

	соответствии с принятыми соглашениями
ТД ₅ КвТ	Осуществляет контроль перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
ТД ₆ КвТ	Координирует работу работников службы приема и размещения по проведению расчетов с гостями при выезде.
ТД ₇ КвТ	Выполняет обязанности ночного портье

Умения квалификационных требований работодателей:

Код	Наименование результата обучения
У ₁ КвТ	Осуществлять подготовку рабочего места сотрудника службы приема и размещения;
У ₂ КвТ	Выполнять процедуры приема, регистрации и поселения гостей /групп, иностранных гостей
У ₃ КвТ	Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности;
У ₄ КвТ	Соблюдать юридические аспекты правил регистрации гостей;
У ₅ КвТ	Заключать договора с тур фирмами и другими организациями об оказании гостиничных услуг
У ₆ КвТ	Контролировать соблюдение гостями правил пользования гостиницей;
У ₇ КвТ	Подготавливать документы по проведению расчетов с гостями при выезде
У ₈ КвТ	Осуществить отъезд и проводы гостей;
У ₉ КвТ	Составлять и обрабатывать внутреннюю документацию службы приема и размещения с использованием современных технических средств коммуникации и связи;
У ₁₀ КвТ	Осуществлять передачу дел по окончании смены

Знания квалификационных требований работодателей:

Код	Наименование результата обучения
З ₁ КвТ	законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма
З ₂ КвТ	организацию деятельности службы приема и размещения и других служб гостиницы;
З ₃ КвТ	правила предоставления гостиничных услуг (Правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах);
З ₄ КвТ	перечень услуг, предоставляемых гостиницей
З ₅ КвТ	теорию межличностного общения;
З ₆ КвТ	виды договоров, правила составления договоров;
З ₇ КвТ	правила пожарной безопасности;
З ₈ КвТ	правила оплаты и оформления счетов за гостиничные услуги;
З ₉ КвТ	правила и порядок процедуры расчета при выезде гостей;
З ₁₀ КвТ	технологии организации выезда гостей;
З ₁₁ КвТ	правила выполнения ночного аудита;
З ₁₂ КвТ	особенности взаимодействия службы приема и размещения и других служб гостиницы;
З ₁₃ КвТ	правила работы с современными техническими средствами коммуникации

С целью подготовки студентов к участию в конкурсе WS содержание рабочей программы профессионального модуля ориентировано на следующие технические требования WS (при наличии):

Технические требования WS:

Код	Наименование результата обучения
ТТ ₁ WS	Встреча гостей. Приветствие и регистрация в модельной ситуации. Совместная работа Reception по оформлению въезда (выезда) гостей/тур групп/ иностранных гостей.
ТТ ₂ WS	Формирование счета за проживание
ТТ ₃ WS	Расчет оплаты за проживание и за дополнительные платные услуги

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля

Вид учебной деятельности	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	328
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	218
Практические занятия	80
Курсовая работа	20
Учебная практика	<i>не предусмотрено</i>
Производственная практика	144
Самостоятельная работа студента (всего), в том числе: <i>Конспектирование текста;</i> <i>Решение логических задач;</i> <i>Анализ деловых ситуаций;</i> <i>Подготовка рефератов;</i> <i>Решение ситуационных (тестовых) задач;</i> <i>Составление таблиц;</i> <i>самостоятельная работа над курсовой работой</i>	110
Итоговая аттестация в форме (указать)	Квалификационный экзамен

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности **Прием, размещение и выписка гостей**, в том числе профессиональными компетенциями (ПК), указанными в ФГОС по специальности **43.02. 11. Гостиничный сервис**:

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 расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Результатом освоения профессионального модуля является овладение трудовыми функциями квалификационных требований работодателей:

Код ТФ	Наименование трудовой функции
ТФ1	Осуществление приема, регистрации и размещения гостей
ТФ2	Организация деятельности по передаче информации для гостей;
ТФ3	Заключение договоров об оказании гостиничных услуг;
ТФ4	Осуществление контроля выполнения договоров об оказании гостиничных услуг;
ТФ5	Организация отъезда и проводов гостей;
ТФ6	Координация ночного аудита и передачи дел по окончании смены

В процессе освоения ПМ студенты должны овладеть общими компетенциями (ОК):

Код	Наименование результата обучения
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 02. ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ

3.1 Тематический план профессионального модуля ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная практика часов	Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			Всего, часов	в т.ч. практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа, часов	Всего часов	в т.ч., курсовая работа, часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 2.1.	Раздел 1. Организация приема, регистрации и размещения гостей	74	218	80	20	110	-	-	
ПК 2.2.	Раздел 2. Организация общения при приеме, регистрации и размещении гостей	70							
ПК 2.3. – 2.4.	Раздел 3. Документационное и правовое обеспечение деятельности службы ПриР	24							
ПК 2.5.	Раздел 4. Организация выезда гостей	22							
ПК 2.6	Раздел 5. Внешнее взаимодействие службы ПриР. Ночной аудит.	26							
	Учебная практика	Не предусмотрено							Не предусмотрено
	Производственная практика (по профилю специальности)	144							144
	Всего:	328	218	80	20	110	-	-	144

* Раздел профессионального модуля – часть примерной программы профессионального модуля, которая характеризуется логической завершенностью и направлена на освоение одной или нескольких профессиональных компетенций. Раздел профессионального модуля может состоять из междисциплинарного курса или его части и соответствующих частей учебной и производственной практик. Наименование раздела профессионального модуля должно начинаться с отглагольного существительного и отражать совокупность осваиваемых компетенций, умений и знаний.

3.2 Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Код образовательного результата (ФГОС: ОПД, У, Зн; ПС: ТД ПС, У ПС, З ПС, ТТ WS)	Место организации обучения и/или название лаборатории, кабинета	Объем часов	Уровень освоения
1	2			3	4
МДК.02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей				276	1
Раздел 1 ПМ 02. Организация приема, регистрации и размещения гостей				120	
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения гостей	Содержание		Кабинет Организации службы приема, размещения и выписки гостей	26	
	Введение. Роль и место знаний по МДК в процессе подготовки ССЗ по специальности. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания.				
	Введение. Роль и место знаний по МДК в процессе подготовки ССЗ по специальности. История развития и место гостиниц в экономике страны.	Зн 1, 2, ОК 1,			
	Введение. Роль и место знаний по МДК в процессе подготовки ССЗ по специальности. Мировые бренды гостиничной индустрии.	Зн 1, 2, ОК 1,			
	Введение. Роль и место знаний по МДК в процессе подготовки ССЗ по специальности. Модели гостеприимства.	Зн 1, 2, ОК 1,			
	1. Гостиницы: понятие, характеристики, системы классификации	Зн 1, 2, ОК 1, 3 ₁ КвТ, 3 ₂ КвТ			
	2. Классификация средств размещения туристов	Зн 1, 2, ОК 1, 3 ₁ КвТ, 3 ₂ КвТ			
	3. Классификация гостиниц по уровню комфорта	Зн 1, 2, ОК 1, 3 ₁ КвТ, 3 ₂ КвТ			
4. Модели организации гостиничного дела	Зн 1, 2, ОК 1, 3 ₁ КвТ, 3 ₂ КвТ				
5. Гостиничные предприятия: функциональное назначение.	Зн 1, 2, ОК 1, 3 ₁ КвТ, 3 ₂ КвТ				
6. Службы гостиницы и их характеристика	Зн 1, 2, ОК 1, 3 ₁ КвТ, 3 ₂ КвТ			1	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа		Код образовательного результата (ФГОС: ОПД, У, Зн; ПС: ТД ПС, У ПС, З ПС, ТТ WS)	Место организации обучения и/или название лаборатории, кабинета	Объем часов	Уровень освоения
	7.	Службы ППриР: цели, функции, состав персонала.	Зн 1, 2, ОК 1, З ₁ КвТ, З ₂ КвТ			
	8.	Стандартное оборудование службв ППриР				
	9.	Структура и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием	Зн 1, 2, ОК 1, З ₁ КвТ, З ₂ КвТ			
	Лабораторные работы				Не предусм	
	1.					
	Практические занятия				20	
	1.	ПЗ № 1. Анализ классификации средств размещения	У 1, ОК 1-3, ПК 2.1.	Гостиничный номер		1
	2.	ПЗ № 1. Анализ классификации средств размещения	У 1, ОК 1-3, ПК 2.1			2
	3.	ПЗ № 2. Определение функционального назначения и типологии гостиниц	У 1, ОК 1-3, ПК 2.1			3
	4.	ПЗ № 3. Деловая игра «Создание гостиницы. Определение основных служб гостиницей»	У 1, ОК 1-3, ПК 2.1.			
	5.	ПЗ № 3. Деловая игра «Создание гостиницы. Определение состава персонала»	У 1, ОК 1-3, ПК 2.1			
	5.	ПЗ № 3. Деловая игра «Создание гостиницы. Организация СПиР гостей»	У 1, ОК 1-3, ПК 2.1.			
	6.	ПЗ № 3. Деловая игра «Создание гостиницы. Планирование деятельности СПиР	У 1, ОК 1-3, ПК 2.1.			
	7.	ПЗ № 3. Деловая игра «Создание гостиницы. Организация рабочего пространства/ СПиР	У 1, ОК 1-3, ПК 2.1.			
	8.	ПЗ № 3. Деловая игра «Создание гостиницы. Разработка инструктажа подчиненных СПиР	У 1, ОК 1-3, ПК 2.1.			
	9.	ПЗ №3. «Создание гостиницы. Анализ системы	У 1, ОК 1-3, ПК 2.1.			

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа		Код образовательного результата (ФГОС: ОПД, У, Зн; ПС: ТД ПС, У ПС, З ПС, ТТ WS)	Место организации обучения и/или название лаборатории, кабинета	Объем часов	Уровень освоения
	10.	мотивации персонала СПиР ПЗ №3. «Создание гостиницы. Организация взаимодействия сотрудников СПиР». (Презентация проектов)	У 1, ОК 1-3, ПК 2.1.			
Тема 1.2. Прием и размещение гостей	Содержание					
	1.	Стандарт приема и размещения индивидуальных гостей/ тур групп	Зн 1, 2, 4-6, ОК 1-4, 6, 7, 3 ₁ КвТ, 3 ₂ КвТ, 3 ₃ КвТ, 3 ₄ КвТ, 3 ₅ КвТ	Кабинет Организации службы приема, размещения и выписки гостей	8	1
	2.	Стандарт приема и размещения VIP – гостей/ корпоративных и иностранных гостей	Зн 1, 2, 4-6, ОК 1-4, 6, 7, 3 ₁ КвТ, 3 ₂ КвТ, 3 ₃ КвТ, 3 ₄ КвТ, 3 ₅ КвТ			
	3.	Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Основные услуги.	Зн 1, 2, 4-6, ОК 1-4, 6, 7, 3 ₁ КвТ, 3 ₂ КвТ, 3 ₃ КвТ, 3 ₄ КвТ, 3 ₅ КвТ			
	4.	Система дополнительных услуг отеля.	ОК 1-4, 6, 7, 3 ₁ КвТ, 3 ₂ КвТ, 3 ₃ КвТ, 3 ₄ КвТ,			
	Лабораторные работы				Не предусм	
	1.					
	Практические занятия				12	3
	1.	ПЗ № 4. Деловая игра «Подготовка проектов договоров с тур организациями»	У 1-4, ОК 3, ПК 2.1, ПК 2.2, ТД ₂ КвТ: У ₂ КвТ, У ₃ КвТ;	Гостиничный номер		
	2.	ПЗ № 4. Деловая игра «Подготовка проектов договоров с тур организациями»	У 1-4, ОК 3, ПК 2.1, ПК 2.2, ТД ₂ КвТ: У ₂ КвТ, У ₃ КвТ;			
3.	ПЗ № 5. Деловая игра «Встреча гостей. Приветствие и выяснение запросов гостя»	У 1-4, ОК 3, ПК 2.1, ПК 2.2, ТД ₂ КвТ: У ₂ КвТ, У ₃ КвТ;				
4.	ПЗ № 5. Деловая игра «Встреча гостей. Совместная работа Reception по оформлению въезда (выезда) гостя	У 1, ОК 4, 5, ПК 2.1, ПК 2.2, ТД ₂ КвТ: У ₂ КвТ, У ₃ КвТ; У ₄ КвТ; ТТ ₁ WS				

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа		Код образовательного результата (ФГОС: ОПД, У, Зн; ПС: ТД ПС, У ПС, З ПС, ТТ WS)	Место организации обучения и/или название лаборатории, кабинета	Объем часов	Уровень освоения
	5.	ПЗ № 5. Деловая игра «Встреча гостей. Совместная работа Reception по оформлению въезда (выезда) гостя	У 1, ОК 3-8, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3; ТД ₂ КвТ:			
	6.	ПЗ № 5. Деловая игра «Встреча гостей. Совместная работа Reception по оформлению въезда (выезда) гостя	У 1, ОК 3-8, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3; ТД ₂ КвТ:			
Тема 1.3. Работа службы приема и размещения гостей в период проживания гостей	Содержание					
	1.	Информационное обеспечение о видах услуг и правилах безопасности во время проживания	Зн 1, 2, ОК 1, З ₁ КвТ, З ₂ КвТ	Кабинет Организации службы приема, размещения и выписки гостей	6	
	2.	Стандарт телефонных разговоров	Зн 1, 2, ОК 1, З ₁ КвТ, З ₂ КвТ			
	3.	Информационное обеспечение во время проживания	Зн 1, 2, ОК 1, З ₁ КвТ, З ₂ КвТ			
	Лабораторные работы				Не предусм	
	1.					
	Практические занятия			Гостиничный номер	12	
	1.	ПЗ № 6. Подготовка пакета информации о видах услуг и правилах безопасности во время проживания.	У 1, ОК 3-8, ПК 2.2; ТД ₃ КвТ; У ₄ КвТ, У ₅ КвТ; ТТ ₂ WS			
2.	ПЗ № 7. Составление каталога гостиничных услуг	У 3, ОК 3-8, ПК 2.2; ТД ₃ КвТ; У ₄ КвТ, У ₅ КвТ; ТТ ₂ WS				
3.	ПЗ № 8. Составление текстов /на русском и иностранном языках/ для общения с клиентами по телефону.	У 2, ОК 3-8, ПК 2.1, ТД ₂ КвТ:				
4.	ПЗ № 9. Деловая игра «Ведение телефонных переговоров»	У 3, ОК 6, 7, ПК 2.1, ПК 2.2,				

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа		Код образовательного результата (ФГОС: ОПД, У, Зн; ПС: ТД ПС, У ПС, З ПС, ТТ WS)	Место организации обучения и/или название лаборатории, кабинета	Объем часов	Уровень освоения
	5.	ПЗ № 10. Использование АСУ при приеме, регистрации и размещении гостей в ПО 1 С Предприятие Отель.	ПК 2.3; ТД ₂ КвТ; У 5, ОК 3-8, ПК 2.2; ТД ₃ КвТ; У ₄ КвТ, У ₅ КвТ; ТТ ₂ WS			
	6.	ПЗ № 10. Использование АСУ при приеме, регистрации и размещении гостей при on –line регистрации	У 5, ОК 3-8, ПК 2.2; ТД ₃ КвТ; У ₄ КвТ, У ₅ КвТ; ТТ ₂ WS			
Самостоятельная работа при изучении раздела 1						
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:					56	
<p>1. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателям)</p> <p>2. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к защите.</p> <p>3. Конспектирование <i>нормативных документов, регламентирующих деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Юридические аспекты и правила регистрации VIP – гостей и иностранных гостей.</i></p> <p>4. Подготовка сообщения: <i>Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания.</i></p> <p>5. Конспектирование: <i>Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;</i></p> <p>6. Подготовка сравнительной таблицы: <i>Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;</i></p> <p>7. Подготовка сообщения: <i>Сравнительный анализ международной классификации гостиниц</i></p> <p>8. Подготовка сообщения: <i>История развития и место гостиниц в экономике</i></p>						

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Код образовательного результата (ФГОС: ОПД, У, Зн; ПС: ТД ПС, У ПС, З ПС, ТТ WS)	Место организации обучения и/или название лаборатории, кабинета	Объем часов	Уровень освоения
<i>страны. /Мировые бренды в истории гостиничной индустрии. Модели гостеприимства/</i>					
Выполнение курсовой работы.		ОК1 – 5, ОК8		8	
Раздел 2. Организация общения при приеме, регистрации и размещении гостей				52	
Тема 2.1. Профессиональная этика сотрудников гостиницы в деловом общении. Психология обслуживания при приеме, размещении гостей	Содержание			26	1
	1. Основные требования к сотрудникам гостиничного предприятия.	Зн 2, ОК 3,4, ТД ₂ КвТ: 3 ₅ КвТ, 3 ₈ КвТ	Кабинет Организации службы приема, размещения и выписки гостей		
	2. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	Зн 5,6, ОК 3,4, ТД ₂ КвТ: 3 ₅ КвТ, 3 ₈ КвТ;			
	3. Профессиональная этика сотрудников гостиницы и личные качества работников службы ПРиР.	Зн 5,6, ОК 3,4, ТД ₂ КвТ: 3 ₅ КвТ, 3 ₈ КвТ;			
	4. Психологические особенности деятельности при приеме гостей	Зн 2, ОК 3,4, ТД ₂ КвТ: 3 ₅ КвТ, 3 ₈ КвТ			
	5. Психологические особенности деятельности при приеме гостей	Зн 5,6, ОК 5,6, ТД ₂ КвТ: 3 ₅ КвТ, 3 ₈ КвТ;			
	6. Психологическая и этическая культура в деятельности гостиничных служб.	Зн 2, ОК 5,6, ТД ₂ КвТ: 3 ₅ КвТ, 3 ₈ КвТ			
	7. Профессиональное поведение и этика взаимоотношений гостиничных служб.	Зн 5,6, ОК 5,6, ТД ₂ КвТ: 3 ₅ КвТ, 3 ₈ КвТ;			
	8. Служебный этикет и эстетика внешнего облика работника (имидж и стиль)	Зн 5,6, ОК 5,6, ТД ₂ КвТ: 3 ₅ КвТ, 3 ₈ КвТ;			
9. Служебный этикет и эстетика внешнего облика	Зн 2, ОК 5,6, ТД ₂ КвТ: 3 ₅ КвТ,				

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа		Код образовательного результата (ФГОС: ОПД, У, Зн; ПС: ТД ПС, У ПС, З ПС, ТТ WS)	Место организации обучения и/или название лаборатории, кабинета	Объем часов	Уровень освоения	
		работника (имидж и стиль)	З ₈ КвТ				
	10.	Клиенты гостиничных предприятий и их типы.	Зн 5,6, ОК 5,6,7, ТД ₂ КвТ: З ₅ КвТ,				
	11.	Факторы, влияющие на выбор отеля гостем.	Зн 5,6, ОК 5,6,7, ТД ₂ КвТ: З ₅ КвТ,				
	12.	Основные принципы успешной работы персонала отеля с клиентами.	Зн 5,6, ОК 5,6,7, ТД ₂ КвТ: З ₅ КвТ,				
	13.	Особенности контакта персонала отеля с клиентами (гостевые жалобы)	Зн 5,6, ОК 5,6,7, ТД ₂ КвТ: З ₅ КвТ,				
	Лабораторные работы				Не предусм	1	
	1.						
	Практические занятия				8		
	1.	ПЗ №11. Применение речевых стандартов при ПриР гостей.	У 1, 3, ОК 3-7 ПК 2.1, ТД ₂ КвТ: У ₂ КвТ, У ₃ КвТ;	Гостиничный номер			
	2.	ПЗ №12. Деловая игра «Особенности контакта персонала отеля с клиентами»	У 1, 3, ОК 3-7, ПК 2.1, ТД ₂ КвТ: У ₂ КвТ,				
	3.	ПЗ №13. Анализ конфликтных ситуаций					
	4.	ПЗ №13. Анализ конфликтных ситуаций	У 1, 3, ОК 3-7, ПК 2.1, ТД ₂ КвТ: У ₂ КвТ,				
Самостоятельная работа при изучении 2 раздела							
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы					20		2
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 1. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателям) 2. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к защите.							

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Код образовательного результата (ФГОС: ОПД, У, Зн; ПС: ТД ПС, У ПС, З ПС, ТТ WS)	Место организации обучения и/или название лаборатории, кабинета	Объем часов	Уровень освоения
3. Подготовка сообщения: <i>Особенности оказания услуг в сфере гостеприимства. Психология обслуживания при приеме гостя. /Протокол и этикет в деловом общении. Нормы и правила поведения персонала с гостями. Роль улыбки в общении. Устная речь, приемы оживления речи. Правила построения контакта. Искусство слушать. Форма обращений. Тональность речи. Внешние и внутренние барьеры при общении/.</i> 4. Подготовка сообщения: <i>Основы грамматики и фонетики иностранного языка. Лексико – грамматический материал, необходимый для общения с иностранцем в процессе приема и размещения гостей.</i> 5. Подготовка сообщения: <i>Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Технологии работы с гостевыми жалобами.</i> Составление текстов /на русском и иностранном языках/ для общения с клиентами по телефону.					
Выполнение курсовой работы.		ОК1 – 5, ОК8		4	
Раздел 3. Правовое и документационное обеспечение деятельности службы ПриР				24	
Тема 3.1. Правовое регулирование договорных отношений	Содержание		Кабинет Организации службы приема, размещения и выписки гостей	6	
	1. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса.	Зн 1, ОК 3-6; ТД ₂ КвТ:З ₁ КвТ			
	2. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.	Зн 1, ОК 3-6; ТД ₂ КвТ:З ₁ КвТ			1
	3. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.	Зн 1, ОК 3-6; ТД ₂ КвТ:З ₁ КвТ			
	Лабораторные работы			Не предусм	
1.			Не предусм		
Практические занятия					
1.					
Тема 3.2. Документация службы	Содержание			6	
1. Виды и формы документов в деятельности	Зн 7,8, 9, ОК 4, 5, ;	Кабинет	1		

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа		Код образовательного результата (ФГОС: ОПД, У, Зн; ПС: ТД ПС, У ПС, З ПС, ТТ WS)	Место организации обучения и/или название лаборатории, кабинета	Объем часов	Уровень освоения
приема и размещения		службы ПриР.	ТД ₄ КвТ: З ₆ КвТ, З ₈	Организации службы приема, размещения и выписки гостей		
	2.	Юридические аспекты и правила регистрации VIP – гостей и иностранных гостей.	Зн 7, 8, 9, ОК 4, 5, ; ТД ₄ КвТ: З ₆ КвТ, З ₈			
	3.	Документы для учета использования номерного фонда на подготовительном этапе, въезде, пребывании, выезде.	Зн 1, 9, ОК 6, 8; ТД ₄ КвТ: З ₆ КвТ, З ₈ КвТ, З ₉ КвТ;			
Лабораторные работы					Не предусм	
1.						
Практические занятия					10	
1.	ПЗ № 14. Оформление документов регистрации: индивидуальных туристов, тургруппы.	У 4, ОК 4, 5, ПК 2.2, ПК 2.3; ТД ₂ КвТ: У ₂ КвТ	Гостиничный номер			
2.	ПЗ № 14. Оформление документов регистрации: иностранных туристов, VIP – гостей.	У 5, ОК 4, 5, ПК 2.1, ПК 2.2, ТД ₂ КвТ: У ₂ КвТ ТД ₄ КвТ: У ₅ КвТ,	Оформление ведомостей движения номерного фонда, «шахматки»			
3.	ПЗ № 15. Выявление правильности оформления документов службы приема и размещения.	У 6, ОК 8, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4; ТД ₂ КвТ: У ₂ КвТ ТД ₄ КвТ: У ₅ КвТ, ТТ ₃ WS				
3.	ПЗ № 15. Выявление правильности оформления документов службы приема и размещения.	У 6, ОК 8, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4; ТД ₂ КвТ: У ₂ КвТ ТД ₄ КвТ: У ₅ КвТ, ТТ ₃ WS				
4.	ПЗ № 16. Оформление ведомостей движения номерного фонда.	У 6, ОК 8, ПК 2.3, ПК 2.4; ТД ₂ КвТ: У ₂ КвТ ТД ₄ КвТ: У ₅ КвТ, ТТ ₃ WS				
5.	ПЗ № 16. Оформление ведомостей движения номерного фонда.	У 6, ОК 8, ПК 2.3, ПК 2.4; ТД ₂ КвТ: У ₂ КвТ ТД ₄ КвТ: У ₅ КвТ, ТТ ₃ WS				

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Код образовательного результата (ФГОС: ОПД, У, Зн; ПС: ТД ПС, У ПС, З ПС, ТТ WS)	Место организации обучения и/или название лаборатории, кабинета	Объем часов	Уровень освоения	
Самостоятельная работа при изучении раздела 3						
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:						
1. Конспектирование: <i>Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Юридические аспекты и правила регистрации тургрупп, VIP – гостей и иностранных гостей</i>				4		
2. Подготовка сообщения: <i>Особенности ведения переговоров с тур агентами».</i>						
Выполнение курсовой работы.		ОК1 – 5, ОК8		4		
Раздел 4. Организация выезда гостей и процедуры выписки				32		
Тема 4.1. Организация выезда гостя. Подготовка расчетных документов к выезду гостя	Содержание			14	1	
	1.	Процедура выписки гостя. Виды и порядок расчета оплаты за проживание.	У 6, ПК 2.4; ТД ₂ КвТ; У ₂ КвТ, ТД ₄ КвТ; У ₃ КвТ			Кабинет Организации службы приема, размещения и выписки гостей
	2.	Подготовка расчетных документов к выезду гостя.	У 6, ПК 2.4; ТД ₄ КвТ; У ₂ КвТ,			
	Лабораторные работы			Не предусм		
	1.					
	Практические занятия			Решение ситуационных задач по идентификации платежных документов и их реквизитов.		
	1.	ПЗ № 17. Деловая игра. Организация выезда гостей.	У 4, ОК 5 -7, ПК 2.4, ПК 2.5, ТД ₅ КвТ; У ₆ КвТ,			
	2.	ПЗ № 18. Подготовка счетов гостей.	У 6, ОК 8, ПК 2.3, ПК 2.4; ТД ₄ КвТ; У ₃ КвТ,			
	3.	ПЗ № 18. Подготовка счетов гостей.	У 6, ОК 8, ПК 2.3, ПК 2.4; ТД ₄ КвТ; У ₃ КвТ			
	4.	ПЗ № 19. Идентификация платежных документов и их реквизитов.	У 6, ОК 8, ПК 2.3, ПК 2.4; ТД ₄ КвТ; У ₃ КвТ			
5.	ПЗ № 20. Составление отчета по кассе	У 5,6, ОК 9, ПК 2.4, ТД ₅ КвТ; У ₆ КвТ				
6.	ПЗ № 20. Составление отчета по кассе.	У 5,6, ОК 9, ПК 2.4, ТД ₅ КвТ; У ₆ КвТ				

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа		Код образовательного результата (ФГОС: ОПД, У, Зн; ПС: ТД ПС, У ПС, З ПС, ТТ WS)	Место организации обучения и/или название лаборатории, кабинета	Объем часов	Уровень освоения
	7.	ПЗ № 21. Решение конфликтных ситуаций при расчетах с гостями	У 8, ОК 9, ПК 2.4, ПК 2.5. ТД ₅ КвТ: У ₆ КвТ, У ₇ КвТ, У ₈ КвТ; ТТ ₅ WS			
	8.	ПЗ № 21. Решение конфликтных ситуаций при расчетах с гостями	У 8, ОК 9, ПК 2.4, ПК 2.5. ТД ₅ КвТ: У ₆ КвТ, У ₇ КвТ, У ₈ КвТ; ТТ ₅ WS			
Самостоятельная работа по разделу 4.						
Тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 1. Подготовка сообщения: <i>Характеристика платежных документов: наличный /безналичный расчет, пластиковые карты, дорожные чеки, тур путевка, ваучер.</i> 2. Разработка схем – конспекта по теме: <i>Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям</i>					8	
Выполнение курсовой работы.			ОК1 – 5, ОК8		2	
Раздел 5. Внешнее взаимодействие службы приема и размещения гостей. Ночной аудит					28	
Тема 5.1. Взаимодействие службы приема и размещения гостей с другими службами гостиницы.	Содержание				18	1
	1.	Взаимодействие службы приема и размещения гостей с другими службами гостиницы:	Зн 1, 2, 9-12, ОК 3, З ₉ КвТ, З ₁₀ КвТ, З ₁₁ КвТ, З ₁₂ КвТ, З ₁₃ КвТ;			
	2.	Взаимодействие службы приема и размещения гостей с другими отделами гостиницы.	Зн 1, 2, 9-12, ОК 3, З ₉ КвТ, З ₁₀ КвТ, З ₁₁ КвТ, З ₁₂ КвТ, З ₁₃ КвТ;			
	3.	Взаимодействие службы приема и размещения гостей с другими службами гостиницы. Психологические особенности формирования коммуникаций в деловом общении.	Зн 1, 2, 9-12, ОК 3, 4, З ₉ КвТ, З ₁₀ КвТ, З ₁₁ КвТ, З ₁₂ КвТ, З ₁₃ КвТ;			
4.		Зн 1, 2, 9-12, ОК 3, 4, З ₉ КвТ, З ₁₀ КвТ,			1	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Код образовательного результата (ФГОС: ОПД, У, Зн; ПС: ТД ПС, У ПС, З ПС, ТТ WS)	Место организации обучения и/или название лаборатории, кабинета	Объем часов	Уровень освоения
		З ₁₁ КвТ, З ₁₂ КвТ,			1
5.	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. Наличие коммуникационных барьеров.	Зн 1, 2, 9-12, ОК 3, 4, З ₉ КвТ, З ₁₀ КвТ, З ₁₁ КвТ, З ₁₂ КвТ, З ₁₃ КвТ;			
6.	Взаимодействие службы приема и размещения гостей с другими службами гостиницы. Принципы ведения партнерских взаимоотношений.	Зн 11,12, ОК 3, 4, З ₉ КвТ, З ₁₀ КвТ, З ₁₁ КвТ, З ₁₂ КвТ, З ₁₃ КвТ;			
7.	Правила и порядок выполнения ночного аудита и передачи дел по окончании смены. Процедура выписки гостя. Организация проводов и отъезда гостя.	Зн 10-12, ОК 3, 4, З ₉ КвТ, З ₁₀ КвТ, З ₁₁ КвТ, З ₁₂ КвТ, З ₁₃ КвТ;			
8.	Правила и порядок выполнения ночного аудита и передачи дел по окончании смены. Организация проводов и отъезда гостя. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.	Зн 9-12, ОК 3, 4, З ₉ КвТ, З ₁₀ КвТ, З ₁₁ КвТ, З ₁₂ КвТ, З ₁₃ КвТ;			
9.	Правила и порядок выполнения ночного аудита и передачи дел по окончании смены. Организация проводов и отъезда гостя. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.	Зн 9-12, ОК 3, 4, З ₉ КвТ, З ₁₀ КвТ, З ₁₁ КвТ, З ₁₂ КвТ, З ₁₃ КвТ;			
Лабораторные работы				Не предусм	2
1.					
Практические занятия				6	
1.	ПЗ № 22. Деловая игра: Выполнение обязанности ночного портье. Составление и	У 4, 5, 6, 7, 8, 9, ОК 4, 5, 6, 7, 9,	Гостиничный номер		

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа		Код образовательного результата (ФГОС: ОПД, У, Зн; ПС: ТД ПС, У ПС, З ПС, ТТ WS)	Место организации обучения и/или название лаборатории, кабинета	Объем часов	Уровень освоения
		обработка документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)	ПК 2.5, ПК 2.6; ТД ₆ КвТ: У ₉ КвТ, У ₁₀ КвТ, ТТ ₆ WS			2
	2	ПЗ № 22. Деловая игра: Выполнение обязанности ночного портье. Взаимодействие службы приема и размещения гостей с другими службами гостиницы. /Подготовка счетов и организация отъезда гостей/	У 4, 5, 6, 7, 8, 9, ОК 4, 5, 6, 7, 9, ПК 2.5, ПК 2.6; ТД ₆ КвТ: У ₉ КвТ, У ₁₀ КвТ, ТТ ₆ WS			2
	3.	ПЗ № 23. Решение ситуационных задач по составлению и обработке документации с использованием технических средств. /Поддержка информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих)/	У 4, 5, 6, 7, 8, 9, ОК 7, 8, 9, ПК 2.5, ПК 2.6; ТД ₆ КвТ: У ₉ КвТ, У ₁₀ КвТ,			
Самостоятельная работа при изучении раздела 5 ПМ 2.						
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 1. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателям) 2. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к защите. 3. Разработка схем – конспекта: <i>Основные функции службы ночного портье и правила выполнения аудита.</i> 5. Конспектирование текста по теме: <i>Решение ситуационных задач с использованием информационной базы данных гостиницы</i>					4	
Выполнение курсовой работы.			ОК1 – 5, ОК8		2	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Код образовательного результата (ФГОС: ОПД, У, Зн; ПС: ТД ПС, У ПС, З ПС, ТТ WS)	Место организации обучения и/или название лаборатории, кабинета	Объем часов	Уровень освоения
<p align="center">Примерная тематика курсовых работ</p> <p>Примерная тематика курсовых работ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории «пять звезд». 2. Современная организация приема и обслуживания в гостинице категории «пять звезд». 3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории «четыре звезды». 4. Современная организация приема и обслуживания в гостинице категории «четыре звезды». 5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории «три звезды». 6. Современная организация приема и обслуживания в гостинице категории «три звезды». 7. Организация транспортного обслуживания в гостиницах и туркомплексах (на примере гостиниц вашего региона) 8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание. 10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 11. Анализ проблем службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы). 12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы). 13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на примере конкретной гостиницы). 14. Анализ процесса документооборота в деятельности службы приема и 					

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Код образовательного результата (ФГОС: ОПД, У, Зн; ПС: ТД ПС, У ПС, З ПС, ТТ WS)	Место организации обучения и/или название лаборатории, кабинета	Объем часов	Уровень освоения
	<p>размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>15. Анализ процедуры выписки гостя (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>16. Организация деятельности службы ночного аудита (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>17. Анализ приема и регистрации индивидуальных гостей (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>18. Анализ приема и регистрации VIP-гостей (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>19. Анализ приема и регистрации туристских групп (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>20. Анализ приема и регистрации корпоративных гостей (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>21. Анализ приема и регистрации иностранных граждан (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>18. Особенности предоставления информации для потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>19. Особенности оформления документов к заезду индивидуальных гостей</p> <p>20. Особенности оформления документов к заезду VIP-гостей.</p> <p>21. Особенности оформления документов к заезду туристских групп.</p> <p>22. Особенности оформления документов к заезду корпоративных гостей.</p> <p>23. Особенности оформления документов к заезду иностранных граждан.</p> <p>24. Особенности обслуживания гостей в процессе проживания (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>25. Оформление и подготовка счета за проживание выезжающих гостей (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>26. Работа с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);</p>				

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Код образовательного результата (ФГОС: ОПД, У, Зн; ПС: ТД ПС, У ПС, З ПС, ТТ WS)	Место организации обучения и/или название лаборатории, кабинета	Объем часов	Уровень освоения
27. Составление и обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги). 28. Особенности составления отчета по смене. 29. История развития гостиничного хозяйства. 30. Деятельность Цезаря Ритца: создание новых стандартов индустрии гостеприимства. 31. Образование и развитие мировой сети мотелей – Холидей Инн; сети отелей – Мариотт; сети отелей – Хилтон; 32. «История развития гостиничного хозяйства в России; 33. Развитие индустрии гостеприимства в России XIX – XXвв; 34. Заслуги Корзинкина Н.И. в развитии индустрии гостеприимства в России XIX – XXвв; 35. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России; 36. Особенности деловой репутации гостиницы; 37. Система оценки удовлетворенности клиента. Аудит качества обслуживания; 38. Телефонный этикет. Побудка гостей к определенному времени; 39. Профессиональное развитие сотрудников отеля как способ повышения качества обслуживания клиентов; 40. Оригинальные отели: опыт России и мировой опыт; 41. Клиентоориентированный сервис в работе службы приема и размещения; 42. Потребности и ожидания клиентов из разных регионов.					
Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе				20	
Учебная практика				Не предусм	
Производственная практика Виды работ: Отработка навыков приема, регистрации и размещения гостей.		ПО 2.1, ПО 2.2, ПО 2.3, ПО 2.4,		144	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Код образовательного результата (ФГОС: ОПД, У, Зн; ПС: ТД ПС, У ПС, З ПС, ТТ WS)	Место организации обучения и/или название лаборатории, кабинета	Объем часов	Уровень освоения
<p>Отработка навыков информирования потребителя о услугах и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</p> <p>Участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.</p> <p>Отработка навыков подготовки счетов и организации отъезда гостей.</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</p> <p>Отработка навыков контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей составления проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Отработка навыков проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены</p>		<p>ПО 2.5, ПО 2.6; ТД₁ КвТ, ТД₂ КвТ, ТД₃ КвТ, ТД₄ КвТ, ТД₅ КвТ, ТД₆ КвТ</p>			
	Всего			328	

**Образовательные результаты освоения ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей
Владеть профессиональными 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 расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

иметь практический опыт:

Код	Наименование результата обучения
ПО 1	приема, регистрации и размещения гостей;
ПО 2	предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
ПО 3	участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
ПО 4	контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
ПО 5	подготовки счетов и организации отъезда гостей;
ПО 6	проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;

уметь:

Код	Наименование результата обучения
У 1	организовывать рабочее место службы приема и размещения;
У 2	регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
У 3	информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
У 4	готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
У 5	контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
У 6	оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
У 7	поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
У 8	составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);

У 9	выполнять обязанности ночного портье;
-----	---------------------------------------

знать:

Код	Наименование результата обучения
Зн 1	нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
Зн 2	организацию службы приема и размещения;
Зн 3	стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
Зн 4	правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
Зн 5	юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
Зн 6	основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
Зн 7	виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
Зн 8	правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
Зн 9	виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
Зн 10	основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
Зн 11	принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
Зн 12	правила работы с информационной базой данных гостиницы.

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы ПМ требует наличия учебного кабинета – кабинет Организация службы приема, размещения и выписки гостей. мастерских – Гостиничный номер.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: доска, ученические столы 2 местные с комплектом стульев, стол для преподавателя, демонстрационный стеллаж, шкафы для хранения учебников, дидактических материалов, пособий и пр.;

Технические средства обучения: мультимедийный проектор; программное обеспечение, Интернет, комплект учебно – методической документации;

Место организации образовательного процесса

РП ПМ предполагает проведение учебных занятий как в учебных кабинетах колледжа, так и на базе предприятий/организаций Самарской области – в отеле «Ренессанс Самара» гостиничной сети *Marriott*, «Holiday INN».

Перечень средств обучения:

1	Компьютеры	6	Медиа комплект
2	Экран настенный	7	Деловые игры и видео фильмы, отражающие содержание дисциплины
3	Экранно-звуковые пособия	8	фотоматериал на дисках
4	Компьютерные программы	9	электронные образовательные ресурсы
5	Комплект бланков документооборота	10	сайты Интернета

4.2. Информационное обеспечение обучения (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы)

Основные источники

Нормативные источники

- 1.ФЗ от 24 ноября 1996 №132 – ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»;
2. ФЗ РФ от 7 февраля 1992 № 2300 – 1 «О защите прав потребителей»;
3. Стандартная международная классификация средств размещения туристов – WTO;
4. ГОСТ Р 51185 – 2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» – приказ № 518 – ст. ФА по тех регулированию и метрологии от 18 декабря 2008;
5. «Система классификации гостиниц и других средств размещения» – приказ ФА по туризму № 86 от 21 июля 2005;
6. Международные гостиничные правила – одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации (МГА) от 2 ноября 1981;

Основные источники

1. Балашова Е. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса.- М.: Издательство Вершина, 2014
2. Бальба Н.Г. Современные тенденции информационных технологий гостиничного управления // 5 звезд. Отели. Рестораны. Туризм. 2014. № 3.

3. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие для студентов среднего профессионального образования. - М: Академия ИЦ, 2015.
4. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. - М.: Академия, 2014
5. Кусков А.С. Гостиничное дело. – М., ИТК «Дашков и К», 2015
6. Туризм и гостиничное хозяйство / учебное пособие под ред. Л.П. Шматько - М.: Изд-во «МарТ», 2013
7. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. - М: Альфа – М Издательский Дом, 2013.
8. Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к некоторым должностям работников гостиниц.
10. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие. – М.; ИД«ФОРУМ»: ИНФРА - М, 2014.
11. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы. – М.: ИЦ «Академия», 2014.
12. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг. – М.: Академия, 2013.
13. Можяева Н.Г., Рыбачек Г.В. Гостиничный сервис.- М.: АЛЬФА-М: ИНФРА-М, 2013.

Дополнительные источники:

1. Волков Ю.Ф. Экономика гостиничного бизнеса. - М: Издательство: Феникс, 2014
2. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме. Учеб. Пособие. - М.: ПРИОР, 2014.

Основные источники

Для студентов

1. Балашова Е. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса.- М.: Издательство Вершина, 2014
2. Бальба Н.Г. Современные тенденции информационных технологий гостиничного управления // 5 звезд. Отели. Рестораны. Туризм. 2014. № 3.
3. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Авторизованный перевод с английского Е.Б. Цыганова. - М.: «Аспект Пресс», 2013
4. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие для студентов среднего профессионального образования. - М: Академия ИЦ, 2015.
5. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. - М.: Академия 2014
6. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов - М: ООО «Книгодел», 2013.
7. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. - М: Альфа-М Издательский Дом, 2013.

Дополнительные источники:

1. Волков Ю.Ф. Экономика гостиничного бизнеса. - М: Издательство: Феникс, 2014
2. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме. Учеб. Пособие. - М.: ПРИОР, 2014.

4.3. Информационное обеспечение практики (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы)

Основные источники

Нормативные источники

- 1.ФЗ от 24 ноября 1996 №132 – ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»;
2. ФЗ РФ от 7 февраля 1992 № 2300 – 1 «О защите прав потребителей»;
3. Стандартная международная классификация средств размещения туристов – WTO;
4. ГОСТ Р51185 – 2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» – приказ № 518 – ст. ФА по тех регулированию и метрологии от 18 декабря 2008;
5. «Система классификации гостиниц и других средств размещения» – приказ ФА по туризму № 86 от 21 июля 2005;
6. Международные гостиничные правила – одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации (МГА) от 2 ноября 1981;

1.3 Общие требования к организации образовательного процесса

Освоение ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей производится в соответствии с учебным планом по специальности 43.02.11. Гостиничный сервис и календарным графиком, утвержденным директором колледжа.

Образовательный процесс организуется строго по расписанию занятий, утвержденному заместителем директора по УР. График освоения ПМ предполагает последовательное освоение МДК *Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей*, включающих в себя как теоретические, так и практические занятия.

Освоению ПМ предшествует обязательное изучение учебных дисциплин *«Менеджмент»*, *«Экономика организации»*, *«Бухгалтерский учет»*, *«Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности»*, *«Деловой иностранный язык»*, *«Здания и инженерные системы гостиниц»*, *«Социальная психология»*, *«Безопасность жизнедеятельности»*.

Изучение теоретического материала может проводиться как в каждой группе, так и для нескольких групп (при наличии нескольких групп на специальности).

Особенности организации образовательного процесса.

При реализации дуального обучения (элементов дуального обучения) учебные теоретические занятия проводятся в учебных кабинетах колледжа. Практические занятия проводятся в учебных кабинетах колледжа, также и на базе предприятий/организаций Самарской области. На основании договора о дуальном обучении очередность проведения занятий определяется учебным планом

специальности и планом организации тренингов в отеле «Ренессанс Самара» гостиничной сети Marriott, «Holiday INN»

В процессе освоения ПМ предполагается проведение рубежного контроля знаний, умений у студентов. Сдача точек рубежного контроля (ТРК) является обязательной для всех обучающихся. Результатом освоения ПМ выступают ПК, оценка которых представляет собой создание и сбор свидетельств деятельности на основе заранее определенных критериев.

С целью оказания помощи студентам при освоении теоретического и практического материала, выполнения самостоятельной работы разрабатываются учебно-методические комплексы (кейсы студентов).

С целью методического обеспечения прохождения производственной практики, выполнения курсовой работы разрабатываются методические рекомендации для студентов.

При освоении ПМ преподавателем устанавливаются часы дополнительных занятий, в рамках которых для всех желающих проводятся консультации. График проведения консультаций размещен на входной двери учебного кабинета.

При выполнении курсовой работы проводятся как групповые аудиторные консультации, так и индивидуальные. Порядок организации и выполнения курсового проектирования определен в нормативном документе колледжа ДП «Подготовка и защита курсовой работы (проекта)».

Текущий учет результатов освоения ПМ производится в журнале по ПМ. Наличие оценок по практическим занятиям (ПЗ) и точкам рубежного контроля является для каждого студента обязательным. В случае отсутствия оценок за ПЗ и ТРК студент не допускается до сдачи квалификационного экзамена по ПМ.

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

Результаты (освоенные ПК)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	Процесс деятельности – выявление запросов клиента гостиницы в беседе: 1. Последовательность выполнения процедур приема и размещения соответствуют заданной ситуации. Беседа по приему гостей соответствует алгоритму: приветствие, представление, выяснение запросов потребителя на размещение: характер размещения; стоимость номера, сроки размещения, порядок оплаты.	Экспертная оценка на практическом занятии (ПЗ), при выполнении работ по производственной практике
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	Процесс деятельности – предоставление информации о гостиничных услугах: 1. Передача информации по запросу клиента осуществлена в соответствии с требованиями процедуры модельной ситуации. В беседе обсуждены цена номеров, перечень услуг, входящих в цену номера, порядок оформления проживания и оплаты услуг.	Экспертная оценка на ПЗ, при выполнении работ по производственной практике
	2. Предоставляемая информация о дополнительных услугах соответствует модельной ситуации. В диалоге обсуждены вид и цена услуг, оказываемых за отдельную плату; где и как можно получить услуги.	Экспертная оценка на ПЗ, при выполнении работ по производственной практике
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	Продукт деятельности – заполнение регистрационных документов: 1. Оформление договора между Исполнителем услуг и Потребителем осуществлено в соответствии с требованиями процедуры: потребителем предъявлен паспорт или иной документ, подтверждающий личность; заполненная регистрационная анкета проживающего подтверждает вид размещения, продолжительность проживания и стоимость номера.	Сравнение с эталоном на ПЗ, при выполнении работ по производственной практике Самостоятельная работа
	2. Оформление визитной карты – (карты гостя) осуществлено согласно требованиям процедуры: (указана фамилия гостя, номер комнаты, сроки проживания) и соответствует эталону.	Сравнение с эталоном на ПЗ, при выполнении работ по производственной практике
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	Продукт деятельности – проверка выполнения договоров об оказании гостиничных услуг: 1. Процедуры контроля на соответствие оказанных услуг условиям договора проведены согласно эталона: подготовлен акт выполненных работ об отсутствии претензий со стороны гостя.	Сравнение с эталоном на практическом занятии, при выполнении работ по производственной практике
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	Продукт деятельности – оформление платежных документов: 1. Последовательность выполнения правил расчета за проживание соответствуют заданной ситуации. Расчет с гостями произведен в соответствии с эталоном: сформирован счет за проживание.	Сравнение с эталоном на практическом занятии, при выполнении работ по производственной практике
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	Продукт деятельности – оформление документов внутреннего пользования: 1. Последовательность выполнения процедур координации процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены соответствуют заданной ситуации:	Сравнение с эталоном на практическом занятии, при выполнении работ по производственной практике

	осуществлена запись прибывших /выезжающих в картотеке гостей.	
--	---	--

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
ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	– демонстрация интереса к будущей профессии.	<i>Экспертное наблюдение и оценка на ПЗ, при выполнении работ по производственной практике</i>
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	– умение составлять план работы;	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ производственной практики</i>
	– опыт осуществления процедуры приема и размещения гостей,	
	– умение решать профессиональные задачи в области приема и размещения гостей,	
ОК3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	– демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях (нестандартное поведение сотрудников, гостей и др.) и нести за них ответственность.	<i>Экспертное наблюдение и оценка на ПЗ; при выполнении работ по производственной практике</i>
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	– ознакомление с нормативными документами в сфере гостиничного сервиса;	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по производственной практике</i>
	– участие в составлении документов по профилю деятельности;	
	– умение находить и использовать информацию для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	
ОК 5. Использовать информационно - коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	– демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в локальной и глобальной компьютерных сетях;	<i>Экспертное наблюдение и оценка на ПЗ; при выполнении работ по производственной практике</i>
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	– взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения.	<i>Экспертное наблюдение и оценка на ПЗ; при выполнении работ по производственной практике</i>
	– умение работать в команде, проявлять лидерские качества;	
	– опыт управления конфликтами;	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	– умение вести себя с чувством собственного достоинства, доброжелательно и открыто;	<i>Экспертное наблюдение и оценка на ПЗ; при выполнении работ по производственной практике</i>
	– способность постоянно контролировать своё поведение, чувства и эмоции, уметь предвидеть последствия своих поступков и действий;	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального	– опыт ведения беседы с людьми, выслушивать оппонентов;	<i>Экспертное наблюдение и оценка на ПЗ;</i>

и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– проявление самостоятельности в определении задач профессионального и личностного развития;	<i>практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике</i>
	– способность повышать личностный и квалификационный уровень;	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	– опыт адаптации в условиях смены технологий;	<i>Экспертное наблюдение и оценка на ПЗ, при выполнении работ по производственной практике</i>
	– проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности	

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к рабочей программе профессионального модуля основной части ФГОС СПО

Ведомость соотнесения квалификационных запросов со стороны предприятий/организаций регионального рынка труда по профессии Менеджер гостиничного сервиса, 5 уровня квалификации и ФГОС СПО по специальности 43.02.11. Гостиничный сервис

Обобщенная трудовая функция (квалификационных запросов со стороны предприятий/ организаций регионального рынка труда)	Вид профессиональной деятельности (ФГОС СПО)
Формулировка ОТФ:	Формулировка ВПД:
Менеджер приема и размещения гостей	Прием, размещение и выписка гостей
Трудовые функции	ПК
Осуществление регистрации и размещения гостей;	ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей;
Организация деятельности по передаче информации для гостей;	ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах;
Заключение договоров об оказании гостиничных услуг;	ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
Осуществление контроля выполнения договоров об оказании гостиничных услуг;	ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг;
Организация отъезда и проводов гостей;	ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей;
Координация ночного аудита и передачи дел по окончании смены	ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Результаты квалификационных запросов	Технические требования WS	Образовательные результаты ФГОС СПО по ПМ
Трудовая функция: Осуществление регистрации и размещения гостей		ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей

Результаты квалификационных запросов	Технические требования WS	Образовательные результаты ФГОС СПО по ПМ		
Трудовые действия		Практический опыт	Задания на практику	Самостоятельная работа
<p>Осуществляет подготовку рабочих мест и организацию работы службы приема и размещения.</p> <p>Координирует работу работников службы по встрече, регистрации и размещению гостей в гостинице.</p>		<p>Приема, регистрации и размещения гостей</p>	<p>Ознакомление с рабочим местом службы приема и размещения гостиницы.</p> <p>Участие в производственной ситуации: Регистрация граждан РФ, иностранных граждан, туристических групп по алгоритму: <i>Приветствовать гостей;</i> <i>Информировать граждан об услугах размещения, стоимости услуг;</i> <i>Оформлять заселение гостя;</i> <i>Оформлять счет гостиничного номера;</i></p> <p>Участие в производственной ситуации: Подготовка необходимой документации при регистрации гостей: <i>Оформлять анкету гостя, карту гостя, счет за проживание;</i> <i>Оформлять внутренние документы: карту движения номерного фонда (шахматку), электронные ключи доступа; ведение картотеки гостей, ведение кассовой книги;</i></p> <p>Оценка продемонстрированного мастерства на соответствие корпоративным квалификационным требованиям со стороны организации и самооценка обучающегося.</p>	<p>Тематика самостоятельной работы: Конспектирование нормативных документов, регламентирующих деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей.</p> <p>4. Подготовка сообщения: Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания.</p> <p>5. Конспектирование: Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;</p> <p>6. Подготовка сравнительной таблицы: Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;</p> <p>7. Подготовка сообщения: Сравнительный анализ международной</p>
Необходимые умения		Умение	Практические задания	
<p>Осуществлять подготовку рабочего места сотрудника</p>	<p>Встреча гостей. Приветствие и регистрация в</p>	<p>Организовывать рабочее место службы приема и</p>	<p>Классификация гостиниц (по функциональному назначению) Классификация гостиниц (по типам ОСУ)</p>	<p>сообщения: Сравнительный анализ международной</p>

Результаты квалификационных запросов	Технические требования WS	Образовательные результаты ФГОС СПО по ПМ		
<p>службы приема и размещения;</p> <p>Выполнять процедуры приема, регистрации и поселения гостей /групп, иностранных гостей</p>	<p>модельной ситуации</p>	<p>размещения</p> <p>Регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)</p>	<p>Деловая игра: «Создание гостиницы. Определение правового статуса, ОСУ гостиницей».</p> <p>Деловая игра: «Подготовка рабочего места службы приема и размещения» (швейцар, портье, консьерж, администратор, менеджер Reception, дежурный по этажу, батлер)»</p> <p>Деловая игра: «Встреча гостей. Приветствие и выяснение запросов клиента на размещение»; «Совместная работа Reception по оформлению въезда (выезда) гостя».</p> <p>Деловая игра «Подготовка проектов договоров в соответствии с принятыми соглашениями с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями»</p> <p>Деловая игра «Встреча гостей. Приветствие и выяснение запросов гостя. Совместная работа Reception по оформлению въезда (выезда) гостя»</p> <p>Деловая игра «Прием, регистрация и поселение индивидуальных гостей и групп, корпоративных гостей, VIP-гостей, иностранных граждан»</p> <p>Составление текстов /на русском и иностранном языках/ для общения с клиентами по телефону.</p> <p>Деловая игра «Ведение телефонных переговоров»</p> <p>Составление и обработка писем – заявок на размещение в гостинице (в том числе на иностранном языке)</p>	<p><i>классификации гостиниц</i></p> <p>8. Подготовка сообщения: <i>История развития гостиничного хозяйства.</i></p>
<p>Необходимые знания</p>		<p>Знание</p>	<p>Темы</p>	
<p>Законы и иные нормативные правовые</p>		<p>Нормативную документацию,</p>	<p>Гостиничные предприятия: понятие и функциональное назначение. Гостиничные</p>	

Результаты квалификационных запросов	Технические требования WS	Образовательные результаты ФГОС СПО по ПМ		
акты Российской Федерации в сфере туризма; организацию деятельности службы приема и размещения и других служб гостиницы; правила предоставления гостиничных услуг (Правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах); перечень услуг, предоставляемых гостиницей;		регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей организацию службы приема и размещения; Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей	предприятия: понятие и функциональное назначение. История развития средств размещения. Основные модели организации гостиничного дела. Классификация гостиниц. Типология гостиниц и номерного фонда. Службы гостиницы и их характеристика. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Организационная структура управления службы ПриР. Секции: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. Стандартное оборудование секций службы ПриР. Системы и технологии деятельности службы приема и размещения: неавтоматизированные, автоматизированные. Процесс поселения в гостиницу. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги. Порядок встречи, приема и регистрации гостей. Выявление предпочтений гостя. Демонстрация и назначение номера. Процедуры (технология) регистрации гостей. Поселение в номер.	
Трудовая функция: Организация деятельности по передаче информации для гостей;		ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах		
Трудовые действия		Практический опыт	Задания на практику	Самостоятельная работа
Информировать гостей о предоставляемых		Предоставления информации гостям	Участие в производственной ситуации: «Информирование потребителя о видах услуг и	<i>Тематика самостоятельной</i>

Результаты квалификационных запросов	Технические требования WS	Образовательные результаты ФГОС СПО по ПМ		
гостиницей основных и дополнительных платных услугах.		об услугах в гостинице	правилах безопасности во время проживания в гостинице в соответствии с концепцией гостиницы». Оценка продемонстрированного мастерства на соответствие корпоративным квалификационным требованиям со стороны организации и самооценка обучающегося.	работы: Подготовка сообщения: Особенности оказания услуг в сфере гостеприимства. Психология обслуживания при приеме гостя. /Протокол
Необходимые умения		Умение	Практические занятия	и этикет в деловом
Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности;	Выяснение запросов клиента на размещение в модельной ситуации	Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	Деловая игра: «Составление каталога гостиничных услуг». Деловая игра: «Порядок предоставления информации о видах услуг. Подготовка пакета информации о видах услуг и правилах безопасности во время проживания. Рекламные объявления в гостинице». Решение ситуационных задач «АСУ при приеме, регистрации и размещении гостей в ПО 1 С Предприятие Отель». Упражнения для развития голоса. Упражнения с использованием движений. Изучение речевых стандартов при приеме, регистрации и размещении гостей. Речевые стандарты деловой корреспонденции. Деловая игра «Особенности контакта персонала отеля с клиентами». Решение ситуационных задач «Разрешение конфликтных ситуаций».	общении. Нормы и правила поведения персонала с гостями. Роль улыбки в общении. Устная речь, приемы оживления речи. Правила построения контакта. Искусство слушать. Форма обращений. Тональность речи. Внешние и внутренние барьеры при общении/. 4. Подготовка сообщения: Основы грамматики и фонетики иностранного языка. Лексико – грамматический материал, необходимый для общения с
Необходимые знания		Знание	Темы	иностранцем в процессе приема и размещения
перечень услуг, предоставляемых		Основные и дополнительные	Работа службы приема и размещения гостей в период проживания гостей. Информационное	гостей.

Результаты квалификационных запросов	Технические требования WS	Образовательные результаты ФГОС СПО по ПМ		
<p>гостиницей;</p> <p>теорию межличностного общения;</p>		<p>услуги, предоставляемые гостиницей;</p> <p>стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;</p>	<p>обеспечение о видах услуг и правилах безопасности во время проживания.</p> <p>Профессиональная этика сотрудников гостиницы. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. Психологические особенности деятельности при приеме гостей. Психологическая и этическая культура в деятельности гостиничных служб. Профессиональное поведение и этика взаимоотношений гостиничных служб. Служебный этикет и эстетика внешнего облика работника (имидж и стиль).</p> <p>Психология обслуживания при приеме, размещении гостей. Клиенты гостиничных предприятий и их типы. Особенности контакта персонала отеля с клиентами (гостевые жалобы).</p>	<p>5. Подготовка сообщения: <i>Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Технологии работы с гостевыми жалобами.</i></p> <p>6. Составление текстов /на русском и иностранном языках/ для общения с клиентами по телефону.</p>
<p>Трудовая функция:</p> <p>Заключение договоров об оказании гостиничных услуг;</p>		<p>ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг</p>		
<p>Трудовые действия</p>		<p>Практический опыт</p>	<p>Задания на практику</p>	<p>Самостоятельная работа</p>
<p>Соблюдает юридические аспекты при заключении договоров на размещение гостей в соответствии с принятыми соглашениями</p>		<p>участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;</p>	<p>Участие в производственной ситуации:</p> <p>1.«Оформление договора между Исполнителем и Потребителем» - заполнение регистрационной карты гостя /корпоративных гостей /иностранцев в соответствии с документами гост предприятия.</p> <p>2.Освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними;</p>	<p>Тематика самостоятельной работы:</p> <p>1. Конспектирование: <i>Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Юридические аспекты и правила регистрации</i></p>

Результаты квалификационных запросов	Технические требования WS	Образовательные результаты ФГОС СПО по ПМ		
			3. Освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате Оценка продемонстрированного мастерства на соответствие квалификационным требованиям со стороны организации и самооценка обучающегося.	<i>тургрупп, VIP – гостей и иностранных гостей</i> 2. Особенности ведения переговоров с тур агентами».
Необходимые умения		Умение	Практические задания	
заключать договора с тур фирмами и другими организациями об оказании гостиничных услуг	Совместная работа Reception по оформлению въезда гостей/ тур групп/ иностранных гостей. Заполнение регистрационной карты гостя на размещение по эталону	готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентами, туроператорами и иными сторонними организациями	Деловая игра «Подготовка проектов договоров в соответствии с принятыми соглашениями с турагентами, туроператорами и иными сторонними организациями». Деловая игра «Встреча гостей. Совместная работа Reception по оформлению въезда (выезда) Деловая игра «Прием, регистрация и размещение тур групп». Деловая игра «Прием, регистрация и размещение корпоративных гостей, VIP-гостей, иностранных граждан» Составление текстов /на русском и иностранном языках/ для общения с клиентами по телефону. Деловая игра «Ведение телефонных переговоров». Составление и обработка писем – заявок на размещение в гостинице (в том числе на иностранном языке)	
Необходимые знания		Знание	Темы	
виды договоров, правила составления договоров; правила предоставления		Виды договоров, правила их составления, порядок согласования и	Особенности работы с гостями различных категорий. Взаимоотношения службы приема и размещения гостей с тур фирмами, VIP – и иностранными гостями. Особенности ведения	

Результаты квалификационных запросов	Технические требования WS	Образовательные результаты ФГОС СПО по ПМ		
гостиничных услуг (Правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах);		подписания; Правила оформления счетов за проживание и дополнительные и услуги;	переговоров. Виды договоров с турагентами и правила их составления. Процедуры регистрации и размещения индивидуальных гостей и туристских групп.	
Трудовая функция: Осуществление контроля выполнения договоров об оказании гостиничных услуг;		ПК 2.4.Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.		
Трудовые действия		Практический опыт	Задания на практику	Самостоятельная работа
Осуществляет контроль перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);		контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);	Оформление договора между Исполнителем и Потребителем - заполнение регистрационной карты проживающего по установленной форме. Подготовка документов к заезду гостей, тур групп. Оценка продемонстрированного мастерства на соответствие квалификационным требованиям со стороны организации и самооценка обучающегося.	
Необходимые умения		Умение	Практические занятия	
Контролировать предоставление услуг и соблюдение гостями правил пользования гостиницей;	Формирование счета за проживание по эталону	контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);	Решение ситуационных задач «Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)». Оформление ведомостей движения номерного фонда, «шахматки». Оформление документов регистрации индивидуальных туристов, тургруппы.	

Результаты квалификационных запросов	Технические требования WS	Образовательные результаты ФГОС СПО по ПМ		
			Решение задач на выявление правильности оформления документов службы ПриР. Подготовка счетов гостей. Оформление и внесение изменений в счета	
Необходимые знания		Знание	Темы	
правила оплаты и оформления счетов за гостиничные услуги; правила и порядок процедуры расчета при выезде гостей;		правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;	Правовое регулирование договорных отношений. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса. Регламентация прав потребителей. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды и формы документов в деятельности службы ПриР. Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания; Виды и формы документов. Юридические аспекты и правила регистрации VIP – гостей и иностранных гостей. Документы для учета использования номерного фонда на подготовительном этапе, въезде, пребывании, выезде.	
Трудовая функция: Организация отъезда и проводов гостей;		ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей		
Трудовые действия		Практический опыт	Задания на практику	Самостоятельная работа
Координирует работу работников службы приема и размещения по проведению расчетов с		Подготовки счетов и организации отъезда гостей	Подготовка счетов за проживание и организация отъезда гостей. Работа с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся,	Тематика самостоятельной работы:

Результаты квалификационных запросов	Технические требования WS	Образовательные результаты ФГОС СПО по ПМ		
гостями при выезде.			<p>отъезжающих). Составление и обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги). Участие в проведении ночного аудита. Составление отчета по смене.</p> <p>Оценка продемонстрированного мастерства на соответствие квалификационным требованиям со стороны организации и самооценка обучающегося.</p>	<p>1. Подготовка сообщения: <i>Характеристика платежных документов: наличный /безналичный расчет, пластиковые карты, дорожные чеки, тур путевка, ваучер.</i></p> <p>2. Разработка схем – конспекта по теме: <i>Виды отчетной</i></p>
Необходимые умения		Умение	Практические занятия	<i>документации, порядок возврата денежных сумм гостям</i>
Осуществить отъезд и проводы гостей; подготавливать документы по проведению расчетов с гостями при выезде.	Расчет оплаты за проживание и за дополнительные платные услуги в модельной ситуации	Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними	<p>Решение ситуационных задач по идентификации платежных документов и их реквизитов.</p> <p>Решение ситуационных задач по составлению отчета по кассе. Выписка счетов, внесение изменений в счета, производство расчетов с клиентами.</p> <p>Организация отъезда гостей.</p> <p>Деловая игра «Расчет оплаты за проживание и за дополнительные платные услуги».</p> <p>Решение ситуационных задач «Оплата за проживание при помощи различных платежных средств: наличный/ безналичный расчет, пластиковые карты, дорожные чеки, турпутевка и ваучер».</p> <p>Деловая игра «Порядок возврата денежных сумм гостю. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения»</p>	
Необходимые знания		Знание	Темы	

Результаты квалификационных запросов	Технические требования WS	Образовательные результаты ФГОС СПО по ПМ		
правила оплаты гостиничных услуг; правила и порядок процедуры расчета при выезде гостей; технологию организации выезда гостей;		Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;	Организация выезда гостей и процедуры выписки. Подготовка расчетных документов к выезду гостя. Процедура выписки гостя. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги. Способы оплаты в гостиницах.	
Трудовая функция: Организация ночного аудита и передачи дел по окончании смены		ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены		
Трудовые действия		Практический опыт	Задания на практику	Самостоятельная работа
Выполняет обязанности ночного портье		проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;	Координация процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены. Освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги).	Тематика самостоятельной работы: Разработка схем – конспекта: <i>Основные функции службы ночного портье и правила выполнения аудита.</i>
Необходимые умения		Умение	Практические занятия	
Составлять и обрабатывать внутреннюю документацию службы приема и размещения с использованием	Заполнение шаблонов документов службы приема и размещения в ПО «Отель».	поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживаю-	Наименование практических занятий: Деловая игра: Выполнение обязанности ночного портье. Составление и обработка документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)	
				5. Конспектирование текста по теме: <i>Решение ситуационных задач с использованием информационной базы</i>

Результаты квалификационных запросов	Технические требования WS	Образовательные результаты ФГОС СПО по ПМ		
<p>современных технических средств коммуникации и связи; Осуществлять передачу дел по окончании смены;</p>	<p>Начисление на счета гостей за дополнительные услуги по эталону</p>	<p>щих, выписавшихся, выезжающих); составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); выполнять обязанности ночного портье;</p>	<p>Деловая игра: Выполнение обязанности ночного портье. Взаимодействие службы приема и размещения гостей с другими службами гостиницы. /Подготовка счетов и организация отъезда гостей/ Решение ситуационных задач. по составлению и обработке документации с использованием технических средств. /Поддержка информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих)/</p>	<p><i>данных гостиницы</i></p>
Необходимые знания		Знание	Темы	
<p>особенности взаимодействия службы приема и размещения и других служб гостиницы; технологию организации выезда гостей; правила выполнения ночного аудита; правила работы с современными техническими средствами коммуникации;</p>		<p>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>	<p>Взаимодействие службы приема и размещения гостей с другими службами гостиницы. Психологические особенности формирования коммуникаций в деловом общении. Приемы организации коммуникаций. Наличие коммуникационных барьеров. Принципы ведения партнерских взаимоотношений. Процедура выписки гостя. Организация проводов и отъезда гостя. Организация проводов и отъезда гостя. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.</p>	

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.2

к рабочей программе профессионального модуля **Прием, размещение и выписка гостей**, разработанного на основе WS и квалификационных требований работодателей

Конвертация квалификационных требований работодателей и технических требований WS в образовательные результаты в содержание профессионального модуля «Прием, размещение и выписка гостей»

43.02.11. Гостиничный сервис

Перечень квалификационных требований работодателей	Технические требования WS	Содержание ПМ «Прием, размещение и выписка гостей»			
		Профессиональная компетенция	Кол-во часов	Место организации обучения	
Название трудовой функции: Осуществление регистрации и размещения гостей		ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей		Место организации обучения ПОО/предприятие	
Трудовое действие: Осуществляет подготовку рабочих мест и организацию работы службы приема и размещения. Координирует работу работников службы по встрече, регистрации и размещению гостей в гостинице.		ОПД: Приема, регистрации и размещения гостей	Виды работ на практику: 1. Ознакомление с рабочим местом службы приема и размещения гостиницы. 2. Участие в производственной ситуации: Регистрация граждан РФ, иностранных граждан, туристических групп по алгоритму: <i>Приветствовать гостей;</i> <i>Информировать граждан об услугах размещения, стоимости услуг;</i> <i>Оформлять заселение гостя;</i> <i>Оформлять счет гостиничного номера;</i> 3. Участие в производственной ситуации: Подготовка необходимой документации при регистрации гостей: <i>Оформлять анкету гостя, карту гостя,</i>	44	Предприятие гостиничного сервиса

Перечень квалификационных требований работодателей	Технические требования WS	Содержание ПМ «Прием, размещение и выписка гостей»			
			<p><i>счет за проживание;</i> <i>Оформлять внутренние документы: карту движения номерного фонда (шахматку), электронные ключи доступа; ведение картотеки гостей, ведение кассовой книги;</i> Оценка продемонстрированного мастерства на соответствие корпоративным квалификационным требованиям со стороны организации и самооценка обучающегося.</p>		
<p>Умение: Осуществлять подготовку рабочего места сотрудника службы приема и размещения; Выполнять процедуры приема, регистрации и поселения гостей /групп, иностранных гостей</p>	<p>Встреча гостей. Приветствие и регистрация в модельной ситуации</p>	<p>Умения: Организовывать рабочее место службы приема и размещения Регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)</p>	<p>Тематика практических занятий: 1. «Классификация средств размещения» 2. «Функциональное назначение и типология гостиниц» 3. Деловая игра: «Создание гостиницы. Определение правового статуса, основных служб и ОСУ гостиницей». 4. Деловая игра: «Организация службы приема и размещения гостей». Организация взаимодействия сотрудников службы. Подготовка рабочего места службы приема и размещения» (швейцар, портье, консьерж, администратор, менеджер Reception, дежурный по этажу, батлер)» 5. Деловая игра: «Встреча гостей. Приветствие и выяснение запросов клиента на размещение»; «Совместная работа Reception по оформлению въезда (выезда) гостя».</p>	<p>14</p>	<p>Кабинет Организация деятельности службы ПРиР</p>

Перечень квалификационных требований работодателей	Технические требования WS	Содержание ПМ «Прием, размещение и выписка гостей»			
<p>Знание: Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; организацию деятельности службы приема и размещения и других служб гостиницы; правила предоставления гостиничных услуг (Правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах); перечень услуг, предоставляемых гостиницей;</p>		<p>Знания Нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей организацию службы приема и размещения; Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.</p>	<p>Теоретические темы: <i>Гостиничные предприятия: понятие, классификация и типология.</i> Гостиничные предприятия: понятие и функциональное назначение. Основные модели организации гостиничного дела. Типология гостиниц и номерного фонда. Классификация гостиниц. Службы гостиницы и их характеристика. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Организационная структура управления службы ПриР. Секции: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. Стандартное оборудование секций службы ПриР. Системы и технологии деятельности службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные, автоматизированные.</p>	16	
<p>Самостоятельная работа <i>Тематика самостоятельной работы:</i> Конспектирование <i>нормативных документов, регламентирующих деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей.</i> Подготовка сообщения: <i>Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания.</i> Подготовка сообщения: <i>Сравнительный анализ международной классификации гостиниц</i> Подготовка сообщения: <i>История развития гостиничного хозяйства.</i> Конспектирование: <i>Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Юридические аспекты и правила регистрации VIP – гостей и иностранных гостей</i></p>				56	
Название трудовой		Профессиональная компетенция		Кол-во часов	Место организации обучения

Перечень квалификационных требований работодателей	Технические требования WS	Содержание ПМ «Прием, размещение и выписка гостей»			
функции: Организация деятельности по передаче информации для гостей		ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах			ПОО/предприятие
Трудовое действие: Информирует гостей о предоставляемых гостиницей основных и дополнительных платных услугах.		ОПД: Предоставления информации гостям об услугах в гостинице	Виды работ на практику: 1. Участие в производственной ситуации: «Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице в соответствии с концепцией гостиницы». 2. Оценка продемонстрированного мастерства на соответствие корпоративным квалификационным требованиям со стороны организации и самооценка обучающегося.	40	
Умение: Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности	Выяснение запросов клиента на размещение в модельной ситуации	Умения: Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	Тематика практических занятий: 1. Деловая игра: «Составление каталога гостиничных услуг». 2. Деловая игра: «Порядок предоставления информации о видах услуг. Подготовка пакета информации о видах услуг и правилах безопасности во время проживания. Рекламные объявления в гостинице». Решение ситуационных задач «АСУ при приеме, регистрации и размещении гостей в ПО 1 С Предприятие Отель». Упражнения для развития голоса. Упражнения с использованием движений. Изучение речевых стандартов при приеме, регистрации и размещении гостей. Речевые стандарты деловой корреспонденции.	18	

Перечень квалификационных требований работодателей	Технические требования WS	Содержание ПМ «Прием, размещение и выписка гостей»			
			Деловая игра «Особенности контакта персонала отеля с клиентами». Решение ситуационных задач «Разрешение конфликтных ситуаций»		
Знание: перечень услуг, предоставляемых гостиницей; теорию межличностного общения		Знания: Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей	Теоретические темы: Процесс поселения в гостиницу. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги. Порядок встречи, приема и регистрации гостей. Выявление предпочтений гостя. Демонстрация и назначение номера. Процедуры (технология) регистрации гостей. Поселение в номер. Работа службы приема и размещения гостей в период проживания гостей. Информационное обеспечение о видах услуг и правилах безопасности во время проживания. Профессиональная этика сотрудников гостиницы. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. Психологические особенности деятельности при приеме гостей. Психологическая и этическая культура в деятельности гостиничных служб. Профессиональное поведение и этика взаимоотношений гостиничных служб. Служебный этикет и эстетика внешнего облика работника (имидж и стиль). Психология обслуживания при приеме,	32	

Перечень квалификационных требований работодателей	Технические требования WS	Содержание ПМ «Прием, размещение и выписка гостей»				
			размещении гостей. Клиенты гостиничных предприятий и их типы. Особенности контакта персонала отеля с клиентами (гостевые жалобы)			
<p>Самостоятельная работа Тематика самостоятельной работы: Конспектирование: <i>Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;</i> Подготовка сравнительной таблицы: <i>Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;</i> Составление текстов /на русском и иностранном языках/ для общения с клиентами по телефону. Подготовка сообщения: <i>Особенности оказания услуг в сфере гостеприимства. Психология обслуживания при приеме гостя. /Протокол и этикет в деловом общении. Нормы и правила поведения персонала с гостями. Роль улыбки в общении. Устная речь, приемы оживления речи. Правила построения контакта. Искусство слушать. Форма обращений. Тональность речи. Внешние и внутренние барьеры при общении/.</i> Подготовка сообщения: <i>Основы грамматики и фонетики иностранного языка. Лексико – грамматический материал, необходимый для общения с иностранцем в процессе приема и размещения гостей.</i> Подготовка сообщения: <i>Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Технологии работы с гостевыми жалобами.</i></p>			20			
<p>Название трудовой функции: Заключение договоров об оказании гостиничных услуг</p>		<p>Профессиональная компетенция ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг</p>				
<p>Трудовое действие: Соблюдает юридические аспекты при заключении договоров на размещение гостей в соответствии с принятыми соглашениями</p>		<p>ОПД: участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг</p>	<p>Виды работ на практику: Участие в производственной ситуации: 1.«Оформление договора между Исполнителем и Потребителем» - заполнение регистрационной карты гостя /корпоративных гостей /иностранных гостей в соответствии с документами гостиничного</p>	20		

Перечень квалификационных требований работодателей	Технические требования WS	Содержание ПМ «Прием, размещение и выписка гостей»			
			<p>предприятия. 2. Освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними; 3. Освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате Оценка продемонстрированного мастерства на соответствие квалификационным требованиям со стороны организации и самооценка обучающегося.</p>		
<p>Умение: заключать договора с тур фирмами и другими организациями об оказании гостиничных услуг</p>	<p>Совместная работа Reception по оформлению въезда гостей/ тур групп/ иностранных гостей. Заполнение регистрационной карты гостя на размещение по эталону</p>	<p>Умения: готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями</p>	<p>Тематика практических занятий: Оформление ведомостей движения номерного фонда, «шахматки». Оформление документов регистрации индивидуальных туристов, тургруппы, иностранных гостей. Решение задач на выявление правильности оформления документов службы ПриР. Подготовка счетов гостей. Оформление и внесение изменений в счета.</p>	10	
<p>Знание: виды договоров, правила составления договоров; правила предоставления гостиничных услуг (Правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах);</p>		<p>Знания: Виды договоров, правила их составления, порядок согласования и подписания; Правила оформления счетов за проживание и</p>	<p>Теоретические темы: Правовое регулирование договорных отношений. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса. Регламентация прав потребителей. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды и формы документов в деятельности службы ПриР. Виды соглашений (договоров),</p>	6	

Перечень квалификационных требований работодателей	Технические требования WS	Содержание ПМ «Прием, размещение и выписка гостей»			
		дополнительные и услуги	правила их составления, порядок согласования и подписания; Юридические аспекты и правила регистрации VIP – гостей и иностранных гостей. Документы для учета использования номерного фонда на подготовительном этапе, въезде, пребывании, выезде.		
Самостоятельная работа Тематика самостоятельной работы: Решение ситуационных задач по теме: <i>«Взаимоотношения службы приема и размещения гостей с тур фирмами. Особенности ведения переговоров с тур агентами».</i>				4	
Название трудовой функции: Осуществление контроля выполнение договоров об оказании гостиничных услуг;		Профессиональная компетенция ПК 2.4.Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг			
Трудовое действие: Осуществляет контроль перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)		ОПД: контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);	Виды работ на практику: 1.Оформление договора между Исполнителем и Потребителем - заполнение регистрационной карты проживающего по установленной форме. 2.Подготовка документов к заезду гостей, тур групп. Оценка продемонстрированного мастерства на соответствие квалификационным требованиям со стороны организации и самооценка обучающегося.	20	
Умение: Контролировать предоставление услуг и	Формирование счета за	Умения: контролировать	Тематика практических занятий: 1. Решение ситуационных задач по	10	

Перечень квалификационных требований работодателей	Технические требования WS	Содержание ПМ «Прием, размещение и выписка гостей»			
соблюдение гостями правил пользования гостиницей	проживание по эталону	оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	идентификации платежных документов и их реквизитов. 2.Решение ситуационных задач «Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)». Решение ситуационных задач по составлению отчета по кассе. Выписка счетов, внесение изменений в счета, производство расчетов с клиентами. Организация отъезда гостей. Деловая игра «Порядок возврата денежных сумм гостю. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения»		
Знание: правила оплаты и оформления счетов за гостиничные услуги; правила и порядок процедуры расчета при выезде гостей		Знания: правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;	Теоретические темы: Подготовка расчетных документов к выезду гостя. Процедура выписки гостя. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги. Способы оплаты в гостиницах.	10	
Самостоятельная работа Тематика сам работы: Подготовка сообщения: <i>Характеристика платежных документов: наличный /безналичный расчет, пластиковые карты, дорожные чеки, тур путевка, ваучер.</i> 2. Разработка схем – конспекта по теме: <i>Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям</i>			4		

Перечень квалификационных требований работодателей	Технические требования WS	Содержание ПМ «Прием, размещение и выписка гостей»			
Название трудовой функции: Организация отъезда и проводов гостей		Профессиональная компетенция ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей			
Трудовое действие: Координирует работу работников службы приема и размещения по проведению расчетов с гостями при выезде		ОПД: Подготовки счетов и организации отъезда гостей	Виды работ на практику: 1. Подготовка счетов за проживание и организация отъезда гостей. 2. Работа с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Составление и обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги). 3. Участие в проведении ночного аудита. Составление отчета по смене. Оценка продемонстрированного мастерства на соответствие квалификационным требованиям со стороны организации и самооценка обучающегося.	10	
Умение: Осуществить отъезд и проводы гостей; подготавливать документы по проведению расчетов с гостями при выезде.	Расчет оплаты за проживание и за дополнительные платные услуги в модельной ситуации	Умения: Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними	Тематика практических занятий: 1. Деловая игра «Расчет оплаты за проживание и за дополнительные платные услуги». 2. Решение ситуационных задач «Оплата за проживание при помощи различных платежных средств: наличный/ безналичный»	10	

Перечень квалификационных требований работодателей	Технические требования WS	Содержание ПМ «Прием, размещение и выписка гостей»			
			расчет, пластиковые карты, дорожные чеки, турпутевка и ваучер»		
<p>Знание: правила оплаты гостиничных услуг; правила и порядок процедуры расчета при выезде гостей; технологию организации выезда гостей</p>		<p>Знания: Правила оформле - ния счетов за проживание и дополнительные услуги; виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям</p>	<p>Теоретические темы: <i>Выезд гостя. Подготовка расчетных документов к выезду гостя.</i> Процедура выписки гостя. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги. Организация отъезда и проводов гостей.</p>	4	
<p>Самостоятельная работа <i>Тематика самостоятельной работы:</i> Составление таблицы: <i>Характеристика платежных документов: наличный /безналичный расчет, пластиковые карты, дорожные чеки, тур путевка, ваучер.</i> Решение ситуационных задач по теме: <i>«Правила использования платежных средств».</i></p>				8	
<p>Название трудовой функции: Организация ночного аудита и передачи дел по окончании смены</p>		<p>Профессиональная компетенция ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены</p>			
<p>Трудовое действие: Выполняет обязанности ночного портье</p>		<p>ОПД: проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены</p>	<p>Виды работ на практику: 1.Координация процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены. 2.Освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию</p>	10	

Перечень квалификационных требований работодателей	Технические требования WS	Содержание ПМ «Прием, размещение и выписка гостей»			
			номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги).		
<p>Умение: Составлять и обрабатывать внутреннюю документацию службы приема и размещения с использованием современных технических средств коммуникации и связи; Осуществлять передачу дел по окончании смены</p>	<p>Заполнение шаблонов документов службы приема и размещения в ПО. Начисление на счета гостей за дополнительные услуги по эталону</p>	<p>Умения: поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях; составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); выполнять обязанности ночного портье;</p>	<p>Тематика практических занятий: Решение ситуационных задач с документами службы ночного портье «Картотека гостей». Заполнение карты движения номерного фонда («шахматки») или справки о наличии свободных мест. Ведение кассовой книги</p>	6	
<p>Знание: особенности взаимодействия службы приема и размещения и других служб гостиницы; технологию организации</p>		<p>Знания: основные функции службы ночного портье и правила выполнения</p>	<p>Теоретические темы: <i>Правила и порядок выполнения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</i> Основные функции службы ночного портье и правила выполнения аудита. Учет</p>	18	

Перечень квалификационных требований работодателей	Технические требования WS	Содержание ПМ «Прием, размещение и выписка гостей»			
выезда гостей; правила выполнения ночного аудита; правила работы с современными техническими средствами коммуникации;		аудита; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;	использования номерного фонда. Закрытие финансового дня в гостинице.		
Самостоятельная работа Тематика самостоятельной работы: Решение ситуационных задач по теме: « <i>Взаимоотношения службы приема и размещения гостей с другими службами гостиницы.</i> ». Решение ситуационных задач по теме: « <i>Порядок передачи дел по окончании смены. Содержание отчета о смене.</i> ». <i>Суточный отчёт финансовой деятельности гостиницы.</i>				4	

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к рабочей программе профессионального модуля

ПЛАНИРОВАНИЕ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ АКТИВНЫХ И ИНТЕРАКТИВНЫХ ФОРМ И МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ СТУДЕНТОВ

№ п/п	Тема учебного занятия	Кол-во часов	Активные и интерактивные формы и методы обучения	Код формируемых компетенций
1.	ПЗ №1. Решение ситуационных задач «Классификация средств размещения»	2	Ситуационный анализ	У 1, ОК 1-3, ПК 2.1.
2.	ПЗ №2. Решение ситуационных задач «Функциональное назначение и типология гостиниц»	2	Ситуационный анализ	У 1, ОК 1-3, ПК 2.1.
3.	ПЗ №3. Деловая игра «Создание гостиницы. Формулирование целей, миссии. Определение правового статуса, основных служб. Определение штатного расписания и ОСУ гостиницей. Организация службы приема и размещения гостей». Презентация проектов»	6	Разработка проекта Самостоятельная работа по опорному алгоритму с использованием ИКТ	У 1, ОК 1-3, ПК 2.1.
4.	ПЗ № 4. Деловая игра «Встреча гостей. Приветствие и выяснение запросов гостя. Совместная работа Reception по оформлению въезда (выезда) гостя»	4	Ролевая игра, Обучение студентов в составе малой группы	У 1-4, ОК 3, ПК 2.1, ПК 2.2, ТД ₂ КвТ: У ₂ КвТ, У ₃ КвТ; ТД ₃ КвТ: У ₄ КвТ; ТТ ₁ WS
5.	ПЗ № 7. Составление текстов /на русском и иностранном языках/ для общения с клиентами по телефону.	2	Мастер класс	У 1, ОК 3-8, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3; ТД ₂ КвТ:
6.	ПЗ № 8. Деловая игра «Ведение телефонных переговоров»	2	Ролевая игра	У 2, ОК 3-8, ПК 2.1, ТД ₂ КвТ:
7.	ПЗ № 9. Составление и обработка писем – заявок на размещение в гостинице (в том числе на иностранном языке)	2	Ситуационный анализ	У 3, ОК 6, 7, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3; ТД ₂ КвТ:
8.	ПЗ № 8. Отработка навыков калькулирования стоимости услуг гостиничного предприятия.	2	Ситуационный анализ	ОК 2, ПК 2.5.
9.	ПЗ № 10. Решение ситуационных задач «Подготовка пакета информации о видах услуг и правилах безопасности во время проживания. Составление каталога гостиничных услуг»	4	Разработка проекта, Обучение студентов в составе малой группы	У 1, ОК 3-8, ПК 2.2; ТД ₃ КвТ: У ₄ КвТ, У ₅ КвТ; ТТ ₂ WS
10.	ПЗ №12. Решение ситуационных задач «АСУ при приеме, регистрации и размещении гостей в ПО 1 С Предприятие Отель». Формирование счета.	2	Ситуационный анализ	У 5, ОК 3-8, ПК 2.2; ТД ₃ КвТ: У ₄ КвТ, У ₅ КвТ; ТТ ₂ WS
11.	ПЗ №13. Упражнения для развития голоса. Упражнения с использованием движений	2	Мастер класс	У 1, 3, ОК 3-7, ПК 2.1, ТД ₂ КвТ: У ₂ КвТ, У ₃ КвТ; ТТ ₃ WS

12.	ПЗ № 14. Деловая игра «Особенности контакта персонала отеля с клиентами»	2	Ролевая игра	У 1, 3, ОК 3-7, ПК 2.1, ТД ₂ КвТ: У ₂ КвТ,
13.	ПЗ № 15. Решение ситуационных задач «Разрешение конфликтных ситуаций»	2	Ситуационный анализ	У 1, 3, ОК 3-7, ПК 2.1, ТД ₂ КвТ: У ₂ КвТ,
14.	ПЗ № 16. Оформление ведомостей движения номерного фонда, «шахматки»	2	Ситуационный анализ	У 4, ОК 4, 5, ПК 2.2, ПК 2.3; ТД ₂ КвТ: У ₂ КвТ
15.	ПЗ № 17. Оформление документов регистрации индивидуальных туристов, тургруппы.	4	Мастер класс	У 5, ОК 4, 5, ПК 2.1, ПК 2.2, ТД ₂ КвТ: У ₂ КвТ ТД ₄ КвТ: У ₅ КвТ
16.	ПЗ № 18. Решение задач на выявление правильности оформления документов службы приема и размещения.	2	Ситуационный анализ	У 6, ОК 8, ПК 2.3, ПК 2.4; ТД ₂ КвТ: У ₂ , ТД ₄ КвТ: У ₃ КвТ, ТТ ₄ WS
17.	ПЗ № 19. Составление и оформление счетов, внесение изменений в счета.	2	Ситуационный анализ	У 6, ОК 8, ПК 2.3, ПК 2.4; ТД ₄ КвТ: У ₅ КвТ,
18.	ПЗ № 20. Определение (визуальное) подлинности денежных знаков по образцам банкнот.	2	Ситуационный анализ	У 4, ОК 5 -7, ПК 2.4, ПК 2.5. ТД ₅ КвТ: У ₆ КвТ
19.	ПЗ № 20. Решение ситуационных задач по составлению отчета по кассе. Организация отъезда гостей.	2	Ситуационный анализ	У 5,6, ОК 5 -7, 9, ПК 2.4, ТД ₅ КвТ: У ₆ КвТ, У ₇ КвТ,
20.	ПЗ № 21. Деловая игра «Порядок возврата денежных сумм гостю. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения».	2	Ролевая игра	У 8, ОК 9, ПК 2.4, ПК 2.5. ТД ₅ КвТ: У ₆ КвТ, У ₇ КвТ, У ₈ КвТ; ТТ ₅ WS
21.	ПЗ № 21. Решение ситуационных задач на взаимодействие службы приема и размещения гостей с другими службами гостиницы	2	Ситуационный анализ	ОК 1, ОК 2, ОК 9, ПК 2.6.

