

**С Департамент образования и науки Костромской области  
областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Костромской торгово-экономический колледж»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.02 ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ**

2019 г.

Одобрена цикловой методической комиссией механико-технологических дисциплин

Протокол № 10 от 04 апреля 2019 г.  
Председатель: \_\_\_\_\_Березкина А.И.

Автор: Березкина А.И.

Программа разработана на основе Федерального Государственного образовательного стандарта (ФГОС) по специальностям среднего специального образования (СПО) укрупненной группы 43.00.00 Сервис и туризм по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Зам. директора по УР \_\_\_\_\_ А.А.Смирнова

Рабочая профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 г. N 475

Организация-разработчик:

ОГБПОУ «Костромской торгово-экономический колледж»

Автор:

Березкина А.И.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>4</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>8</b>
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>9</b>
<b>4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>14</b>
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>16</b>

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

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа ПМ02 Прием, размещение и выписка гостей (далее программа) – является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности **43.02.11 Гостиничный сервис ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей** в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

прием, размещение и выписка гостей и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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

Рабочая программа ПМ.02 может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного сервиса при наличии среднего (полного) общего образования.

## 1.2. Цели и задачи – требования к результатам освоения ПМ. 02

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

### **иметь практический опыт:**

- приема, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- заключения договоров;
- выполнения договорных обязательств;
- подготовки счетов и организация отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;

### **уметь:**

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

- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагенствами, туроператорами и иными сторонними организациями;

- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);

- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;

- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих);

- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);

- выполнять обязанности ночного портье;

**знать:**

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;

- организацию службы приема и размещения;

- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;

- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;

- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;

- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;

- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;

- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;

- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;

- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.

### **1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы ПМ.02:**

всего – 366 часов, в том числе:

МДК. 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.

· максимальной учебной нагрузки обучающегося – 240 часов, включая:

· обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 160 часов;

· самостоятельной работы обучающегося – 80 часов;

МДК. 02.02. Человек и его потребности.

максимальной учебной нагрузки обучающегося 54 часа, в том числе:

- обязательной учебной нагрузки обучающегося 36 часов;

- самостоятельной работы обучающегося 18 часов.

- учебной и производственной практики – 72 часа.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ. 02 ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности **ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за их 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.

### 3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 2.1 – 2.6	МДК02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.	240	160	60	-	80	-	-	-
	МДК 02.02. Человек и его потребности.	54	36	-	-	18	-	-	-
	Практика (по профилю специальности), часов	72						36	36
	<b>Всего:</b>	<b>366</b>	<b>196</b>	60	-	<b>98</b>	-	<b>36</b>	<b>36</b>



### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>МДК 02.01.</b> <b>Организация</b> <b>деятельности службы</b> <b>приема, размещения и</b> <b>выписки гостей</b>		<b>160</b>	
<b>Тема 1.1.</b> <b>Нормативная</b> <b>документация,</b> <b>регламентирующая</b> <b>деятельность гостиниц</b> <b>при приеме, размещении и</b> <b>выписки гостей</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	54	
	1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей. Виды соглашений (договоров) в соответствии с принятыми соглашениями и порядок их заключения с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Правила составления, порядок согласования и подписания.		2
	2. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей, VIP-гостей.		2
	3. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных граждан.		2
	4. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей.		2
	5. Отчетная документация: классификация, назначение, порядок оформления и хранения.		2
	<b>Практические занятия</b> Составление проекта договора на примере конкретного предприятия. Оформление счетов за проживание и дополнительные услуги (по конкретному заданию преподавателя).	20	2.3

	Оформление отчетной документации (по конкретному заданию преподавателя).		
<b>Тема 1.2. Организация службы приема и размещения гостей</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	22	
	1. Организация службы приема и размещения: назначение и основные задачи службы. Функциональная структура. Назначение отдельных секций службы. Организация рабочего места службы приема и размещения. Формы и методы информации потребителей о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых гостиницей по договору.		2
	2. Организация службы ночного аудита и ночного портье: назначение и функции, перечень услуг.		2
	3. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Виды и формы оплаты услуг. Виды и формы информирования потребителей о предоставляемых услугах.		2
	4. Основные принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.		2
	<b>Практические занятия</b>	20	2.3
	Основные и дополнительные услуги на примере конкретного гостиничного комплекса (по заданию преподавателя). Сравнение европейского стандарта качества обслуживания с российскими и американскими.		
<b>Тема 1.3. Ведение и оформление процесса выписки гостей</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	24	
	1. Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостей. Порядок расчета оплаты за проживание.		2
	2. Стандартное оборудование кассового отделения гостиницы. Порядок работы с пластиковыми картами.		2
	3. Ценообразование в гостиничной индустрии.		2
	4. Порядок оформления и подготовки счетов гостей, организация отъезда гостей, порядок расчета с ними. Порядок возврата денежных сумм при отъезде.		2

	<b>Практические занятия</b> Расчет цены за гостиничные услуги. Оформление и подготовка счетов за проживание на примере конкретного предприятия (по заданию преподавателя). Подготовка счетов по дополнительным услугам. Возврат денежной суммы гостю на примере конкретного задания преподавателя.	20	2.3
<b>Самостоятельная работа при изучении МДК 02.01.</b> 1. Изучение нормативной документации по теме «Прием, размещение и выписка гостей». 2. Подготовка презентаций по материалам конкретного предприятия города о номерах в гостинице (люкс, полулюкс, стандартный) с описанием и перечнем основных и вспомогательных услуг. 3. Состав службы приема и размещения на примере конкретного предприятия. 4. Проработка конспектов, лекций, параграфов учебника, подготовка к практическим занятиям, оформление отчетов по практическим занятиям.		80	3
<b>Примерная тематика домашних заданий</b> 1. Освоение прикладных компьютерных программ в сфере приема и размещения гостей. 2. Составление схем размещения гостей. 3. Составление конспектов по тематике «Прием и размещение гостей». 4. Характеристики гостиниц и аналогичных средств размещения. 5. Виды классификации гостиниц. 6. Сегментация европейских и американских гостиниц.			
<b>МДК 02.02. Человек и его потребности.</b>		54	
<b>Раздел 1. Человеческое знание- система наук о человеке</b>			
<b>Тема 1.1. Проблема потребностей и её значение в человековедении</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	2
	Потребности и условия жизни человека. Сложность человека и его потребности. Философское осмысление потребности в ракурсе бытия и сущность человека. Индивидуальные основные потребности. Общая характеристика индивидуальных и общественных потребностей. Человеческие потребности и общественные интересы. Потребности человека в общении и самореализации, собственности и статусе.		
<b>Тема 1.2. О природе и</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	2
	Проблемы уникальности человека. Роль философии в комплексном		

<p>сущности человека. <b>Развитие представлений о человеке в философии</b></p>	<p>изучении человека. Отличительные признаки человека. Единство биологического и социального. Человек как существо разумное. Происхождение человека. Религиозные интерпретации антропогенеза. Антропогенез как часть эволюции. Природа и сущность человека и его потребностей. Человеческая природа и её признаки.</p>		
<b>Раздел 2. Основные аспекты теории потребностей.</b>			
<p><b>Тема 2.1.</b> <b>Развитие представлений о потребностях в истории философии</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b> Развитие представлений о потребностях человека в истории философии. Философы Древнего мира и Средневековья о человеческих потребностях (Гераклит, Демокрит, Сократ, Аристотель). Средневековые философы; Аврелий Августин, Фома Аквинский. Гуманистическая антропология Ренессанса (Петрарка, Л.да Винчи). Философы нового времени и мыслители просвещения о природе и сущности потребностей. Просветители второй половины XVIII века (Вальтер, Руссо). Буржуазная классическая политэкономия о потребностях и потреблении (А.Смит, Д.Рикардо) Немецкая классическая философия и вопросы потребностей (И.Кант, Г.Гегеля, Л.Фейербах: содержание и функции потребностей. Русские мыслители о потребностях человека (М.В Ломоносов, Н.Г Чернышевский).</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Подготовка докладов по теме: «Религия - философское учение, античность и средневековье». Цель: Привитие студентам навыков самостоятельной работы с научными источниками, их анализ, общения и умения делать выводы на основе изученного.</p>	6	3
<p><b>Тема 2.2.</b> <b>Содержание понятия «потребность»</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b> Определения понятия потребностей через анализ мира с помощью философских категорий: явление и сущность, форма и содержание, жизнь и смерть. Биологические и социальные потребности. Зависимость потребностей от уровня развития общества и условий деятельности. Потребности социальных групп, классов, общества. Основные факторы, влияющие на процесс формирования потребностей</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Конспектирование нормативно – правовых документов: Закон о защите прав потребителя»</p>	4	3
<p><b>Тема 2.3.</b> <b>Структура и классификация</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b> Потребности в структуре личности и ее образе жизни. Потребности уровня жизни и качества жизни. Классификация потребностей человека в</p>	6	3

<p><b>потребностей человека</b></p>	<p>психологии. Теории мотивации личности по З. Фрейду и А. Маслоу. Структура потребностей по У. Маслоу. «Общепринятая» классификация. Естественные (витальные) потребности. Потребности в пище, жилище, жизненно важные потребности организма, сексуальные потребности. Материальные потребности. Материальные потребности как основ мотивации. Потребности, доходы и уровень жизни. Планирование материальных потребностей. Качество жизни. Духовные потребности. Специфика духовных потребностей. Духовность как стремление подняться выше повседневного бытия, преодолеть себя, подняться на новую ступень. Потребность в созерцании природы. Социальные потребности. Потребность в общении, самоутверждение коллективе, в обществе. Разумные потребности. Возвышенные потребности. Извращенные потребности. Информационные потребности. Взаимодействие общественных групповых и индивидуальных потребностей.</p> <p><b>Практические занятия</b></p> <p>По теме: «Проблема человека и его потребностей в период античности».</p> <p>1. Цель задания. Оценить аргументы, содержащиеся в высказывании Аристотеля.</p> <p>2. Сопоставить фрагменты источников, характеризующих форму устройства общества.</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся:</b></p> <p>Подготовка докладов по теме: « Структура и классификация потребностей человека».</p>		
<p><b>Тема 2.4. Потребности и интересы как детерминанты производительной деятельности</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Понятие «интерес». Общественный и индивидуальный интерес, групповые, клановые интересы и их роль в формировании потребностей группы. Формирование способностей – объективная предпосылка удовлетворение потребностей. Реализация схемы: потребности – способность – труд – самореализация.</p> <p><b>Практические занятия</b></p> <p>По теме: «Потребности и интересы как детерминанты производительной деятельности».</p> <p>Цель задания: Изучить основные методы рекламного воздействия на мотивацию и поведения потребителей.</p> <p>Ознакомиться с основными функциями рекламы соответствующими общим целям, определяемых конкретной рыночной ситуации.</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся:</b></p> <p>Предоставление интернет – ресурсов по вопросу: Общественный и индивидуальный интерес, групповые, клановые, интересы и их роль в</p>	<p>6</p>	<p>3</p>

	формировании потребности группы.		
<b>Тема 2.5. Человеческие потребности и теория ценностей</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	2
	Аксеология. Ценность и истина. Ценность и полезность. Ценность и цель. Ценности социальных групп – правовые, политические, религиозные. Эстетические и нравственные ценности личности. Два уровня нравственных ценностей – межличностный и личностно-коллективный.		
<b>Тема 2.6. Деятельность как процесс удовлетворения человеческих потребностей</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	3
	Потребность человека в деятельности. Содержание деятельности. Структура человеческой деятельности. Отношение человека к действительности и к самому себе в историческом процессе антропо-социо-культурогенеза. Культурация и социализация человека. Переход от биологической организации жизнедеятельности к социокультурной организации деятельности человека.		
	<b>Практические занятия</b> Задание: «Принятие решения о покупке. Ситуация для анализа». Ситуация прилагается в источнике Ю.Ю. Балакина «Человек и его потребности (Сервисология)». Изд. Ростов – на – Дону 2010г. стр. 254		
<b>Тема 2.7. Труд как средство удовлетворения человеческих потребностей</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	6	3
	Труд – определяющая составная образа жизни. Гуманистический идеал образа жизни: превращение труда в свободную деятельность. Взаимодействие человека с природой через труд. Решающая роль труда в формировании человека. Потребность и труд. Существует ли потребность человека в труде? Труд как частное проявление деятельности. Труд есть средство удовлетворения человеческих потребностей.		
	<b>Практические занятия</b>		
	По теме: «Труд как средство удовлетворения человеческих потребностей». Цель задания: Гласность рынка позволяет предприятию провести прямое сравнение своего пакета услуг с предложениями конкурентов. Отсюда и происходит выбор оказания услуг как одной из форм трудовой деятельности человека и его удовлетворении потребностей нахождения формы труда		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Конспектирование научной литературы: Ю.Ю. Балакина «Человек и его потребности (Сервисология)»; Л.П. Шиловская «Человек и его потребности». Цель: Привитие студентам навыков самостоятельной работы с научными источниками, их анализ, общения и умения делать выводы на основе изученного.		
<b>Тема 2.8. Динамика</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	4	2
	Потребление и проблема развития потребностей человека. Влияние		

<b>человеческих потребностей</b>	потребительства динамику потребностей. Потенциал развития потребностей в духовной деятельности. Социальный способ рождения новой потребности. Становление творческих потребностей человека в жизненном процессе.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>		
	Подготовка докладов по теме: «Духовные потребности». Цель: Привитие студентам навыков самостоятельной работы с научными источниками, их анализ, общения и умения делать выводы на основе изученного.		
<b>Раздел 3. Способы и средства удовлетворения потребностей человека</b>			
<b>Тема 3.1. Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	4	3
	Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека. Потребность – стимул развития производства и процесса потребления при формировании потребностей человека.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>		
	Обзор новейших исследований ( статей, монографий и т.д.), по теме: « Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека».		
<b>Тема 3.2. Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	2
	Сервис как система услуг. Выявление потребностей человека. Комплексный характер принятия решений потребителем. Анатомия процесса принятия решения. Индивидуальность восприятия. Внешние факторы влияние на поведение потребителя. Семья. Общество: социальные группы. Контрольные группы (друзья, коллеги). Авторитеты. Культура.		
<b>Тема 3.3. Потребности человека и их обслуживание</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	4	3
	Структура бытового обслуживания. Учет природных и социальных факторов в структуре обслуживания человеческих потребностей. Жизненностилевые группы.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>		
	Изучить и найти информацию, на основе научной литературы и практического материала полученных в периодической печати. Цель задания предполагает развитие у студентов навыков устной речи и способностей к письменному изложению материала.		
<b>Тема 3.4. Потребность в образовании</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	2
	Социализация как результат реализации потребностей через деятельность. Исторические формы организации общества и реализации человеческих потребностей в нем. Постановка цели как необходимое условие для формирования жизненных стратегий человека. Социализация и образование. Образование и процесс самореализации человека. Влияние образования на потребность взрослого человека в самоопределении и		

	саморазвитии.		
	1. Обобщение пройденного материала 2. Система внутреннего контроля. Д/З	2	2
<b>Учебная практика – (по профилю специальности) итоговая по модулю</b>		<b>36</b>	<b>3</b>
<b>Виды работ:</b>			
1. Организация рабочего места службы приема и размещения.			
2. Составление схем размещения гостей.			
3. Оформление договора с проживающими. Контроль за выполнением договорных обязательств.			
4. Консультирование гостей об основных и дополнительных услугах гостиничных комплексов.			
5. Оформление счетов за проживание.			
6. Оформление счетов за дополнительные услуги.			
7. Оформление возврата излишней суммы отъезжающим.			
8. Проведение ночного аудита и передача смены.			
<b>Производственная практика – (по профилю специальности) итоговая по модулю</b>		<b>36</b>	<b>3</b>
<b>Виды работ:</b>			
1. Характеристика гостиничного предприятия.			
2. Организация рабочего места службы приема и размещения.			
3. Контроль за выполнением договорных обязательств. Оформление договора с проживающими.			
4. Консультирование гостей об основных и дополнительных услугах гостиничных комплексов.			
5. Оформление счетов за проживание и за дополнительные услуги.			
6. Оформление возврата излишней суммы отъезжающим.			
7. Проведение ночного аудита и передача смены.			
	<b>Всего</b>	<b>366</b>	



## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета организации деятельности службы приема и размещения; гостиничный номер.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- стол преподавателя;
- учебные столы и стулья по количеству обучающихся;
- комплекты плакатов;
- комплекты нормативной документации;

Технические средства обучения: ПК с выходом в Internet, принтер, прикладные компьютерные программы.

Оборудование и приспособления номеров:

Комната/кровать с матрасником (не менее 90\*200)/чел.

- прикроватная тумбочка/1 на каждую кровать
- бра/над каждой кроватью
- стул (полукресло)
- письменный стол с информационной папкой
- телевизор
- телефон
- доступ в Internet (беспроводной или разъем)

Санузел/

- раковина
- унитаз
- душевая кабина
- зеркало над раковиной
- полочка для аксессуаров
- держатели для полотенец, мыла, туалетной бумаги

Прихожая/шкаф для одежды/вешалка (плечиками/4 шт./чел.)

- полукресло
- ложка для обуви
- постельное белье, одежда, тапки

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику.

### **4.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

### **Основные источники:**

1. Чудновский А.В. Туризм и гостиничное хозяйство. – М: ЭКМОС, 2017.
2. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес/ Серия «Учебники, учебные пособия». – Ростов н/Д: Феникс, 2018.
3. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания. – Ростов н/Д: Феникс, 2018.
4. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. - М.: Академия, 2015.
5. Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б., Зайцев А.В. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов. - М.: КНОРУС, 2018.
6. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме. - М.: ФОРУМ, 2015.
7. Филиповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. - М.: Финансы и статистика, 2015.
8. Ю.Ю. Балакина «Человек и его потребности (Сервисология)», учебное пособие - М., 2014.
9. Л. П. Шиловская «Человек и его потребности»- М., 2017.
10. В.И. Курбатов «Основы философии» учебное пособие для среднего профессионального образования, - М: Наука-Пресс, 2014.

### **Дополнительные источники:**

1. Гуляев В.Д. Организация туристской деятельности. Учебное пособие. - М.: Нолидж, 2014.
2. Уокер Д. Введение в гостеприимство. - М.: ЮНИТИ, 2018.
3. Кусков А.С., Джаладян Ю.А. Туристский бизнес: словарь справочник. - М.:ФОРУМ, 2016
4. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны). - Спб.: Питер, 2016

### **Интернет-ресурсы:**

1. <http://www.hotelsservis.com>
2. <http://www.prof.ru>.
3. <http://www.philosophy.ru/library/lib2.html> - Философия языка, философия науки, философия сознания.
4. <http://www.science.uva.nl/~seop/contents.html>.- Стэнфордская философская энциклопедия:
5. <http://www.utm.edu/research/iep> - «Философская энциклопедия Internet Encyclopedia of Philosophy», электронная энциклопедия по философии.

### **4.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля является освоение учебной и производственной практики.

#### 4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

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

наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю.

**Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой**

**Инженерно-педагогический состав:** дипломированные специалисты-преподаватели междисциплинарных курсов.

### 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Принимать, регистрировать и размещать гостей.	Оформление документации по приему гостей Демонстрация приема гостей Оформление документации по регистрации гостей Оформление документации по размещению гостей Демонстрация приемов размещения гостей	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий; - контрольных работ по темам МДК. Зачеты по производственной практике и дифференцированный зачет по всему разделу ПМ. Квалификационный экзамен по ПМ.
Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	Подбор и составление информации об основных услугах гостиницы Подбор и составление информации о дополнительных услугах Подготовка информации гостей о формах оплаты услуг	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий; - контрольных работ по темам МДК. Зачеты по производственной практике и дифференцированный зачет по всему разделу ПМ. Квалификационный экзамен по ПМ.

<p>Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.</p>	<p>Заполнение основных пунктов договора об оказании услуг питания. Оформление проекта договора на экскурсионное обслуживание. Оформление документации на страхование и форс-мажорные обстоятельства. Оформление договора на транспортные услуги</p>	<p>Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий; - контрольных работ по темам МДК.</p> <p>Зачеты по производственной практике и дифференцированный зачет по всему разделу ПМ.</p> <p>Квалификационный экзамен по ПМ.</p>
<p>Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.</p>	<p>Перечисление форм контроля за выполнением обязательств сторон Перечисление основных прав и обязанностей сторон при заключении договоров Перечисление вероятных последствий сторон при невыполнении обязательств</p>	<p>Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий; - контрольных работ по темам МДК.</p> <p>Зачеты по производственной практике и дифференцированный зачет по всему разделу ПМ.</p> <p>Квалификационный экзамен по ПМ.</p>
<p>Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.</p>	<p>Оформление расчетов за проживание Оформление расчетов за дополнительные услуги Оформление возврата сумм отъезжающим Демонстрация проводов отъезжающих</p>	<p>Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий; - контрольных работ по темам МДК.</p> <p>Зачеты по производственной практике и дифференцированный зачет по всему разделу ПМ.</p> <p>Квалификационный экзамен по ПМ.</p>
<p>Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании</p>	<p>Предоставление ночного аудита Порядок передачи дел после смены</p>	<p>Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий; - контрольных работ по темам МДК.</p>

смены.		<p>Зачеты по производственной практике и дифференцированный зачет по всему разделу ПМ.</p> <p>Квалификационный экзамен по ПМ.</p>
--------	--	---

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.

<b>РЕЗУЛЬТАТЫ (ОСВОЕННЫЕ ОБЩИЕ КОМПЕТЕНЦИИ)</b>	<b>ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТА</b>	<b>ФОРМЫ И МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ</b>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- демонстрация устойчивого интереса к будущей профессии.	Экспертное наблюдение и оценка на практическом занятии при выполнении работ по производственной практике
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области гостиничного сервиса.	Экспертное наблюдение и оценка на практическом занятии при выполнении работ по производственной практике
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за их ответственность.	- решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области гостиничного сервиса.	Защита практических работ
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- эффективный поиск необходимой информации; - использование различных источников, включая электронные.	Защита мультимедийных презентаций

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- работа с прикладными программами в области гостиничного сервиса.	Защита практических работ
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения и на производственной практике с членами трудового коллектива.	Экспертное наблюдение и оценка на практическом занятии при выполнении работ по производственной практике
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	- самоанализ и коррекция результатов собственной работы, работы коллектива подчиненных.	Экспертное наблюдение и оценка на практическом занятии при выполнении работ по производственной практике
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- организация самостоятельных занятий при изучении ПМ.	Открытые защиты творческих работ
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- анализ инноваций в области гостиничного сервиса и бизнеса.	Защита индивидуальных работ