

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)  
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Шилов С.П.

« 28 »

2020 г.



ПМ 02. ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ  
рабочая программа профессионального модуля для обучающихся по программе  
подготовки специалистов среднего звена  
43.02.11 Гостиничный сервис  
(углубленная подготовка)  
Форма обучения – очная

Дементьева Эльвира Шарипзяновна. Талипова Гульфия Маратовна. Прием, размещение и выписка гостей. Рабочая программа профессионального модуля для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.11 Гостиничный сервис. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, № 475.

Рабочая программа дисциплины опубликована на сайте Тобольского пединститута им. Д.И. Менделеева (филиал) ТюмГУ: Прием, размещение и выписка гостей. [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://tobolsk.utmn.ru/sveden/education/#>

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт программы профессионального модуля	3
2. Результаты освоения профессионального модуля	4
3. Структура и примерное содержание профессионального модуля	7
4. Условия реализации программы профессионального модуля	19
5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)	21

\

# 1. Паспорт программы профессионального модуля Прием, размещение и выписка гостей

## 1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения квалификации: менеджер и основного вида профессиональной деятельности (ВПД): прием, размещение и выписка гостей, и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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.

и общих компетенций:

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.

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

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

### **иметь практический опыт:**

- приема, регистрации и размещения гостей,
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице,
- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг,
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору),
- 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 турагентствами, туроператорами и „иными сторонними организациями,
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору),
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними,
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих),
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги),
- выполнять обязанности ночного портье.

**знать:**

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- 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 проверок в ночное время;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы.

**1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

всего – 600 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 492 часа, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 340 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 124 часа;

учебной и производственной практики – 108 часов.

**2. Результаты освоения профессионального модуля**

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности: организация обслуживания гостей в процессе проживания, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
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	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

знать:

### 3. Структура и содержание профессионального модуля

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательные аудиторные учебные занятия			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работа), часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 2.1., ПК 2.2. ОК1-ОК7, ОК9	Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения	122	112	54				36	72
ПК 2.3, ПК 2.4 ОК1-ОК7, ОК9	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.	124	114	54					
ПК 2.5., ПК 2.6. ОК1-ОК7, ОК9	Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	122	112	78					
	Учебная практика, часов	36							
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72							
	Самостоятельная работа	130				130			
	<b>Всего:</b>	<b>498</b>	<b>340</b>	<b>186</b>		<b>130</b>		<b>36</b>	<b>72</b>

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

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
<b>Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения</b>		<b>122</b>
<b>МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей</b>		
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	<p><b>Содержание</b></p> <p>Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания</p> <p>Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.</p> <p>Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.</p> <p>Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.</p>	<b>14</b>
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	<p><b>Содержание</b></p> <p>Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещения гостей</p> <p>Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</p> <p><b>Тематика практических занятий</b></p> <p>Язык и речь. Качество хорошей речи.</p> <p>Языковые нормы русского литературного языка.</p>	<b>14</b>
<b>МДК 02.02 Технология предоставления услуг приема и размещения в гостиничной индустрии (на иностранном языке)</b>		
Тема 1.3. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на	<p><b>Содержание</b></p> <p>Организация приёма, регистрации гостей.</p> <p>Введение лексики, закрепление в упражнениях.</p>	<b>8</b>



английском языке	Чтение и перевод текста “The Front Desk of the Hotel”. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. Размещение гостей (предоставление номеров). Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текста “Hotel Housekeeping”. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи.	
	<b>Практические занятия</b>	<b>20</b>
	Составление диалогов у стойки ресепшюниста. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	
Самостоятельная работа при изучении раздела 1 Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы Составление перечня оборудования службы приема и размещения. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.		<b>48</b>
<b>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.</b>		<b>124</b>
<b>МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей</b>		
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	<b>Содержание</b>	<b>14</b>
	Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	
	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	
	<b>Практические занятия</b>	<b>18</b>
Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений Особенности поселения гостей от группы Особенности поселения коллектива. Переселение гостя из номера Подселение к гостю в номер		

	Комплексное задание по модулю Front Office.	
<b>МДК 02.02 Технология предоставления услуг приема и размещения в гостиничной индустрии (на иностранном языке)</b>		
Тема 2.2. Особенности работы с гостями.	<b>Содержание</b>	8
	Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Заселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям.	
	<b>Практические занятия</b>	20
	Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты. Заполнение и обработка заявок и бланков регистрации гостей. Заполнение регистрационной карточки гостя.	
<b>МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей</b>		
Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения.	<b>Содержание</b>	14
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя	
	<b>Практические занятия</b>	18
	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер) Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	
Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	<b>Содержание</b>	12
	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.	
	Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов.	
	Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.	
	Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.	

	Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.	
	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	
	<b>Практические занятия</b>	
	Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления. Разделение счета гостя на фолио, внесение корректировки в счет гостя Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.	<b>18</b>
<b>МДК 02.02 Технология предоставления услуг приема и размещения в гостиничной индустрии (на иностранном языке)</b>		
Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	<b>Содержание</b>	<b>8</b>
	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	
	<b>Практические занятия</b>	<b>20</b>
	Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах	
Самостоятельная работа при изучении раздела 2		<b>50</b>
1. Заполнение и обработка заявок и бланков.		
2. Заполнение регистрационной карточки гостя.		
3. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами.		
4. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу.		
5. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей.		
6. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.		
7. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.		
8. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.		
9. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.		
10. Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой.		
11. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.		
12. Выполнение курсовой работы.		
<b>Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла</b>		<b>122</b>
<b>МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей</b>		<b>34</b>
Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами	<b>Содержание</b>	<b>12</b>
	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	
	Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.	

гостиницы.	<b>Практические занятия</b>	<b>18</b>
	Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля, Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.	
Тема 3.2. Организация ночного аудита	<b>Содержание</b>	<b>12</b>
	Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.	
	Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации	<b>18</b>
	<b>Практические занятия</b>	
Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита. Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.		
<b>МДК 02.02 Технология предоставления услуг приема и размещения в гостиничной индустрии (на иностранном языке)</b>		
Тема 3.3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке	<b>Содержание</b>	<b>6</b>
	Технологический цикл гостиничного предприятия	
	<b>Практические занятия</b>	<b>18</b>
Изучение стандартов для обслуживания гостей		
Самостоятельная работа при изучении раздела 3 Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. Составить алгоритм проведения ночного аудита. Выполнение курсовой работы.		<b>32</b>

<p><b>Учебная практика</b> проводится в форме практической подготовки: <b>Организация приема, размещения и выписки гостей</b></p> <p><b>Виды работ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения</li> <li>2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг</li> <li>3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</li> <li>4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> <li>5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей</li> <li>6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).</li> <li>7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан.</li> <li>8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.</li> <li>9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</li> <li>10. Оформление и подготовка счетов гостей.</li> <li>11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</li> </ol> <p>Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p>	36
<p><b>Производственная практика</b> проводится в форме практической подготовки: <b>Организация приема, размещения и выписки гостей</b></p> <p><b>Виды работ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</li> <li>2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</li> <li>3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</li> <li>4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</li> <li>5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</li> <li>6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</li> <li>7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</li> <li>8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</li> <li>9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</li> <li>10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</li> <li>11. Выполнение обязанностей ночного портье.</li> <li>12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.</li> <li>13. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами</li> </ol>	72

с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	
<p><b>Тематика курсовых работ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд.</li> <li>2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд.</li> <li>3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд.</li> <li>4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды.</li> <li>5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды.</li> <li>6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.</li> <li>7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона).</li> <li>8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).</li> <li>9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.</li> <li>10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).</li> <li>11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).</li> <li>12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).</li> <li>13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).</li> <li>14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).</li> <li>15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).</li> <li>16. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).</li> </ol>	
<p><b>Внеаудиторная (самостоятельная) работа</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Планирование выполнения курсовой работы</li> <li>2. Определение актуальности выбранной темы, цели и задач курсовой работы</li> <li>3. Изучение литературных источников.</li> <li>4. Изучение и работа над материалами для написания теоретической части</li> <li>5. Изучение практических материалов</li> <li>6. Подготовка к защите курсовой работы</li> </ol>	2
<b>Всего</b>	<b>600</b>

## 4. Условия реализации программы профессионального модуля

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

Реализация программы модуля предполагает наличие:

– **Кабинета организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей** на 20 посадочных мест оснащенного следующими техническими средствами обучения и оборудованием: учебная мебель, доска аудиторная, мультимедийное проекционное и акустическое оборудование, персональный компьютер. На ПК установлено следующее программное обеспечение: Офисное ПО: операционная система MS Windows, офисный пакет MS Office, платформа MS Teams, офисный пакет LibreOffice, антивирусное ПО Dr. Web. Обеспечено проводное подключение ПК к локальной сети и сети Интернет.

– **Кабинета иностранного языка** на 28 посадочных мест оснащенного следующими техническими средствами обучения и оборудованием: учебная мебель, доска аудиторная, мультимедийное аудиовизуальное оборудование, персональный компьютер. На ПК установлено следующее программное обеспечение: Офисное ПО: операционная система MS Windows, офисный пакет MS Office, платформа MS Teams, офисный пакет LibreOffice, антивирусное ПО Dr. Web. Обеспечено проводное подключение ПК к локальной сети и сети Интернет.

### 4.2. Информационное обеспечение обучения

**Перечень рекомендуемых учебных изданий: основной и дополнительной литературы, интернет-ресурсов.**

Основная литература:

Основная литература:

1. Зайцева, Н. А. Управление персоналом в гостиницах: учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 416с. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/406091> . – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

Дополнительная литература:

1. Тимохина, Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы : учебное пособие / Т. Л. Тимохина. - Москва : ИД ФОРУМ : ИНФРА-М, 2012. - 256 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/320585> . – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

2. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - Москва : Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/430064> . – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

Интернет-ресурсы:

1. Знаниум - <https://new.znanium.com/>
2. Лань - <https://e.lanbook.com/>
3. IPR Books - <http://www.iprbookshop.ru/>
4. Elibrary - <https://www.elibrary.ru/>
5. Национальная электронная библиотека (НЭБ) - <https://rusneb.ru/>
6. Межвузовская электронная библиотека (МЭБ) - <https://icdlib.nspu.ru/>
7. "ИВИС" (БД периодических изданий) - <https://dlib.eastview.com/browse>
8. Электронная библиотека Тюмгу - <https://library.utmn.ru/>

**Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по профессиональному модулю:** Платформа для электронного обучения Microsoft Teams.

### 4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Занятия по изучению междисциплинарных курсов МДК.02.01 Прием, размещение и выписка гостей, МДК.02.02 Технология предоставления услуг приема и размещения в

гостиничной индустрии (на иностранном языке) профессионального модуля проводятся в образовательном учреждении, в аудиториях, оснащенных необходимым оборудованием, с применением учебно-методической документации.

При изучении данного модуля необходимо постоянно обращать внимание на то, как практические навыки и изученный теоретический материал могут быть использованы в будущей практической деятельности. При выборе методов обучения предпочтение следует отдавать тем, которые способствуют лучшему установлению контакта с обучающимися и лучшему усвоению ими материала.

Для проведения занятий целесообразно использовать лекционно-семинарские занятия, работать с учебно-методическими и справочными материалами, производственной документацией, применять технические средства обучения и вычислительную технику, организовывать экскурсии в гостиничные предприятия г.Тобольска, Тюменской области

Учебную практику целесообразно проводить в профессиональной образовательной организации, оснащенной необходимым оборудованием и техническими средствами обучения под руководством специалистами-преподавателями данного модуля. Отдельные занятия могут проводиться на профильном предприятии (встречи и беседы со специалистами, экскурсии и др.).

Руководство производственной практикой по профилю специальности осуществляют руководители практики от профессиональной образовательной организации и руководители практики от организации. Формы отчетности по результатам производственной практики по профилю специальности являются: дневник, отчет, аттестационный лист, характеристика. Аттестация по итогам производственной практики по профилю специальности проводится с учетом (или на основании) результатов, подтвержденных документами соответствующих организаций.

Обучающиеся имеют право по всем вопросам, возникшим в процессе изучения междисциплинарных курсов профессионального модуля, прохождения учебной и производственной практик, обращаться к педагогическим работникам, руководителям практик, вносить предложения по совершенствованию образовательного процесса и организации учебной и производственной практик. Формы проведения консультаций - групповые, индивидуальные, письменные, устные.

Освоению данного профессионального модуля должно предшествовать изучение учебных дисциплин ОП.01 Администрирование отеля.

#### **4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарным курсам: педагогические работники, привлекаемые к реализации профессионального модуля, имеют высшее образование, а также получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности: организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.



**5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)**

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ПК 2.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей.	<p>приема, регистрации и размещения гостей</p> <p>регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан), оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними,</p> <p>нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;</p> <p>организацию службы приема и размещения;</p> <p>стандартчества обслуживания при приеме и выписке гостей;</p> <p>правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;</p> <p>юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;</p> <p>принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;</p>	<i>Квалификационный экзамен</i>
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	<p>предоставления информации гостям об услугах в гостинице, организовывать рабочее место службы приема и размещения, информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице,</p> <p>поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих),</p> <p>правила работы с информационной базой данных гостиницы.</p> <p>основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</p>	

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг, готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и „иными сторонними организациями, виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;	
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору),	
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору), составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги), правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;	
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены. выполнять обязанности ночного портье. основные функции службы ночного портье и правила выполнения проверок в ночное время;	

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. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности,	- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; -планировать потребности в	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических</i>

применительно к различным контекстам.	материальных ресурсах и персонале службы; - стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы	<i>занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i>
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	- методы планирования труда работников службы приема и размещения; -проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i>
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	-планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; -проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i>
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; -выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i>
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; - выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i>
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	-законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; -стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i>
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей	-выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности	<i>Экспертное наблюдение и</i>

<p>среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p>	<p>работников службы приема и размещения; - законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; -стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы</p>	<p><i>оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i></p>
<p>ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности</p>	<p>-проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; -выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; -организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения</p>	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i></p>
<p>ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены</p>	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i></p>