

Областное государственное автономное образовательное учреждение
среднего профессионального образования
Иркутский колледж экономики сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей

2016 гг.

Рабочая программа профессионального модуля «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» разработана ОГОУ СПО ИКЭСТ в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) **43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС** (базовой подготовки).

Одобрена предметно-цикловой комиссией
Председатель: _____
«11» _____ 2016 г.

Утверждаю:
Заместитель директора по учебной работе
_____ Т.И. Сарнавская
«11» _____ 2016 г.

Согласовано:
заместитель директора по научно-методической работе
_____ Т.Д. Соколова
«11» _____ 2016 г.

Рассмотрена на заседании НМС
Протокол № 2 от 13.03.2016

Организация-разработчик: Областное государственное автономное образовательное учреждение среднего профессионального образования Иркутский колледж экономики сервиса и туризма

Разработчик: Калинина Ирина Юрьевна, преподаватель ОГАОУ СПО ИКЭСТ

Рецензент:
(от работодателя)

ООО «Элит Стафф» гостиница
«Академическая»

Директор

Луппов И.В.

СОДЕРЖАНИЕ

стр.

<u>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</u> ..	4
<u>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</u>	7
<u>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</u>	8
<u>4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</u>	27
<u>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ</u> <u>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ</u> <u>ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</u>	31

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС 3+ по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис, базовая подготовка в части освоения 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.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке в области гостиничного сервиса на базе среднего (полного) общего образования.

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

Целью овладения ПМ.02 является освоение теоретических знаний в области организации обслуживания в гостиницах, туристических комплексах и других средствах размещения, приобретение умений их применять в профессиональной деятельности и формирование необходимых компетенций.

Задачи профессионального модуля: изучение основ гостиничной деятельности, понимание её сущности, основных задач и принципов работы по приему, размещению и выписки гостей, а также возможностей практического использования теоретических знаний при организации деятельности.

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;
- предоставление информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);

- подготовка счетов и организация отъезда гостей
- проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

уметь:

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с 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, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, 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 аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	213
Самостоятельная работа обучающегося	193
Обязательная аудиторная учебная нагрузка:	
Всего занятий по очной форме обучения	142
Всего занятий по заочной форме обучения	20
в том числе:	
- лекций	8
- лабораторные занятия, практические занятия	12
- курсовая работа (проект)	0
Контрольная работа	1
Учебная практика	48
Производственная практика	18
Итоговая аттестация в форме:	экзамен

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ) (заочное отделение)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практических занятий, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
МДК. 02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей		213	
Раздел 1. Служба приема и размещения в структуре гостиничного предприятия			
Тема 1.1. Основные функции и состав службы приема и размещения	Содержание учебного материала: 1. Основные функции и значение службы приема и размещения. Организационная структура и состав персонала службы приема и размещения. Особенности графика работы. Правила профессионального поведения в работе. Правила гостеприимства. 2. Стойка администратора. Организация рабочего места службы приема и размещения.	1	1
	Самостоятельная работа: подготовка докладов-презентаций по темам Требования, предъявляемые к сотрудникам службы приема и размещения: стандарты внешнего вида, поведения, делового общения Клиентоориентированный сервис в работе службы приема и размещения. Reception как «front office» отеля	10	3
Тема 1.2. Трудовые ресурсы службы приема и размещения.	Содержание учебного материала: 3. Технология подбора персонала службы приема и размещения. Требования к должности сотрудника службы. Квалификационные требования (профессиональные стандарты).	0	1
	Самостоятельная работа: Изучение квалификационных требований, профессиональных стандартов сотрудников службы приема и размещения.	10	3
Раздел 2. Основное нормативно-правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения			
Тема 2.1 Законодательные основы гостиничного хозяйства в деятельности службы приема и размещения	Содержание учебного материала: 4. 11 основных документов, регламентирующих деятельность гостиницы. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей». 5. Федеральный закон №132 «Об основах турдеятельности». Федеральный закон № 109 «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ».	1	2

	Самостоятельная работа: Изучение основных документов, регламентирующих деятельность гостиницы.	10	3
Тема 2.2 Классификация гостиниц и иных средств размещения	Содержание учебного материала: 6. Этапы процедуры классификации гостиниц и иных средств размещения. Функциональные требования к гостиницам. 7. Категории гостиничных номеров. Требования к номерам. Требования к персоналу гостиниц.	0	1
	Самостоятельная работа: Основной понятийный материал. Решение ситуационных задач по Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ. Определение категории гостиницы. Определение категории номера.	10	2
Раздел 3. Этапы технологического цикла обслуживания гостей			
Тема 3.1 Порядок бронирования номеров и мест в гостинице	Содержание учебного материала: 8. Типы и способы бронирования гостиничных услуг. Гарантированное бронирование, негарантированное бронирование, сверхбронирование. Виды заявок и алгоритм обработки заявок на размещение. 9. Подтверждение бронирования. Аннуляция бронирования. Взаимодействие администратора службы приема и размещения со службой бронирования.	2	1
	Самостоятельная работа: Проведение анализа и подготовка отчета «Бронирования по телефону по гостиницам города». Взаимодействие администратора службы приема и размещения со службой бронирования.	10	3
Тема 3.2 Тарифы и скидки, применяемые в гостиницах	Содержание учебного материала: 10. Опубликованный тариф. Корпоративная цена. Изменение цен. Системы скидок. Предоставление скидок. Применение надбавок.	0	1
	Самостоятельная работа: Проведение анализа ценовой политики гостиниц города. Алгоритм работы с заявками на размещение и обслуживание.	10	3
Тема 3.3 Заезд, размещение и регистрация гостей	Содержание учебного материала: 11. Встреча, приветствие гостя. Регистрация по прибытию. Порядок регистрации и учет граждан РФ. Оформление документов. Карточка гостя. 12. Порядок регистрации иностранных граждан в гостинице. Постановка на миграционный учет и снятие с учета иностранных граждан по месту пребывания. 13. Заполнение бланка уведомления о прибытии иностранного гражданина. Соблюдение порядка регистрации иностранных граждан.	0	1
	Самостоятельная работа: Порядок регистрации и учет граждан РФ. Оформление документов. Заполнение бланка	10	3

	уведомления о прибытии иностранного гражданина		
Тема 3.4 Назначение номера. Гости отеля и их особенности	Содержание учебного материала: 14. Выбор номера. Различные типы гостей. Гости из разных стран и их особенности. Выявление предпочтений гостей.	0	1
	Самостоятельная работа: Гости из разных стран и их особенности.	10	3
Тема 3.5 Особенности размещения и регистрации туристских групп в отеле	Содержание учебного материала: 15. Порядок и особенности заключение договора на гостиничное обслуживание между турфирмой и отелем. Подготовка необходимых документов для размещение группы туристов. Назначение номеров. 16. Взаимодействие с основными службами гостиницы по приему группы туристов. Особенности регистрации тургруппы.	0	1
	Практические занятия № 5: Особенности подготовки номеров к заезду туристической группы. Решение ситуационных задач по подбору номера для различных категорий гостей. Выявление предпочтений гостя.	0	2
	Самостоятельная работа: Разработка условий договора между гостиницей и турфирмой. Особенности подготовки номеров к заезду туристической группы. Решение ситуационных задач по подбору номера для различных категорий гостей. Выявление предпочтений гостя.	10	3
Тема 3.6 Особенности обслуживания VIP гостей	Содержание учебного материала: 17. Определение статуса VIP гостя. Подготовка к встрече и размещению. Взаимодействие с основными службами гостиницы по обслуживанию VIP гостей.	0	1
Тема 3.7 Порядок и виды расчетов с гостями	Содержание учебного материала: 18. Выяснение вопросов платежеспособности гостей. Виды расчетов с проживающими. Порядок оплаты за наличный расчет. 19. Расчет по кредитным картам. POS-терминал. Импринтер. Особенности оплаты по безналичному расчету. Оплата туристским ваучером. Экспресс- оплата гостиничного счета. 20. Правила расчета оплаты за проживание. Формы первичной отчетности, подготовка отчетной документации. 21. Порядок возврата денежных сумм гостям.	0	1
	Самостоятельная работа: Изучение особенности расчета за проживание в разных гостиницах города, формирования счета при использовании дополнительных услуг.	10	3
Раздел 4. Обслуживание гостей во время проживания			
Тема 4.1 Особенности	Содержание учебного материала:	2	

предоставления основных и дополнительных услуг и взаимодействие службы приема и размещения со службами по обслуживанию гостей	22. Основные и дополнительные услуги предоставляемые в гостинице. Организация бытового обслуживания. Бизнес-центр и конференц-зал. Экскурсионные услуги. Транспортные услуги. Телефонная служба. Телефонный этикет. Оказание медицинской помощи.		1
	23. Организация хранения личных ценных вещей гостей. Учет и возврат забытых вещей. Формирование счета за дополнительные услуги. Продление проживания и перевод из одного номера в другой. Самостоятельная работа: Основные и дополнительные услуги предоставляемые гостиницами город.	2	3
Тема 4.2 Организация и технология обслуживания гостей питанием	Содержание учебного материала: 24. Взаимодействие с обслуживающим и производственным персоналом предприятия питания администратора гостиницы. Виды питания. Виды меню. 25. Способы и методы обслуживания. Виды банкетов. Room-сервис. Особенности обслуживания туристских групп.	10	1
	Самостоятельная работа: Организация обслуживания туристских групп в ресторане. Взаимодействие службы приема и размещения со службой room-сервиса.	0	2
Тема 4.3 Продажа гостиничных услуг	Содержание учебного материала: 26. Особенности маркетинга гостиничных услуг. Потребители гостиничных услуг. Продажа гостиничных услуг корпоративным клиентам. Продажа гостиничных пакетов. Программы лояльности.	0	1
	Самостоятельная работа: Гостиничные пакеты, предлагаемые отелями города. Изучение программ лояльности по гостиницам города.	10	3
Тема 4.4 Технология взаимодействия службы приема и размещения со службой обслуживания номерного фонда	Содержание учебного материала: 27. Подготовка номеров к заселению. Виды уборок. Оснащение номеров согласно категории номера. 28. Технология взаимодействия службы приема и размещения со службой обслуживания. Карта движения номерного фонда. Перевод из одного номера в другой гостя. 29. Системы контроля доступа в помещения гостиницы. Ключевое хозяйство	0	1
	Самостоятельная работа: Составление карт движения номерного фонда. Составление заданий горничным, передача брони. Подготовка к заселению номеров.	10	3
Раздел 5. Выезд гостей			
Тема 5.1 Процедура выписки гостя	Содержание учебного материала: 30. Окончательный расчет и оформление выезда гостя. Подготовка счетов за основные и дополнительные услуги. Стандартное оборудование кассового отделения гостиницы.	2	1

	31. Организация отъезда и проводов гостей. Процедура выписки гостя.		
Раздел 6. Организация работы службы консьержей, батлеров, ночных аудиторов			
Тема 6.1 Организация работы службы консьержей и батлеров.	Содержание учебного материала: 32. Основные функции и обязанности консьержей и батлеров. Взаимодействие со службой приема и размещения.	2	1
	Самостоятельная работа: подготовка сообщений по организации работы консьержей и батлеров в отеле.	10	3
Тема 6.2 Ночной аудит	Содержание учебного материала: 33. Проведение ночного аудита. Правила выполнения ночного аудита. Закрытие финансового дня в гостинице. Суточный отчет финансовой деятельности. 34. Обязанности ночного аудита. Передача дел по окончанию смены.	0	1
	Самостоятельная работа: Составление конспекта. Правила выполнения ночного аудита. Закрытие финансового дня в гостинице. Суточный отчет финансовой деятельности.	12	2
Раздел 7. Основные показатели хозяйственной деятельности гостиничного предприятия			
Тема 7.1 Основные показатели деятельности гостиницы	Содержание учебного материала: 35. Расчет цены номера при различных видах размещения. 36. Основные показатели хозяйственной деятельности гостиничного предприятия. Коэффициент загрузки номеров. Коэффициент использования вместимости 37. Доход от продажи номеров. Отчет о доходах и затратах отеля.	1	1
	Практические занятия № 11: Расчет цены номера при различных видах размещения. Определение основных показателей деятельности службы приема и размещения.	1	3
Раздел 8. Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения			
Тема 8.1 Гостиничная АСУ. Основные виды	Содержание учебного материала: 38. Информационные технологии в работе службы приема и размещения отелей разного типа. 39. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: Fidelio, Opera, Shelter, Синемекс: Гостиница.	2	1
	Самостоятельная работа: Подготовка докладов по АСУ гостиницы	15	3
Раздел 8. Стандарты качества обслуживания как основной ориентир в деятельности службы приема и размещения			
Тема 8.1 Особенности взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями	Содержание учебного материала: 40. Профессиональная этика. Психологическая типология клиентов. Особенности контакта службы приема и размещения с гостями отеля. 41. Анализ качества обслуживания. Система оценки удовлетворенности гостей.	2	1

Тема 8.1 Управление конфликтом. Технология работы с гостевыми жалобами	Содержание учебного материала: 42. Конфликтные ситуации. Управление конфликтом. Методы работы с возражениями. Технология работы с гостевыми жалобами.	0	1
	Самостоятельная работа: Решение ситуационных задач: конфликтные ситуации и способы управления конфликтом.	12	2
Раздел 9. Охрана труда, техника безопасности, пожарная безопасность в гостинице			
Тема 9.1 Охрана труда и техника безопасности в гостинице	Содержание учебного материала: 43. Законодательные основы охраны труда. Организация охраны труда сотрудников службы приема и размещения. Опасные и вредные факторы в работе службы приема и размещения.	2	1
Тема 9.2 Пожарная безопасность в гостинице	Содержание учебного материала: 44. Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостинице. Проведение организационных мероприятий по пожарной безопасности. Проведение противопожарной подготовки сотрудников службы приема и размещения. 45. Действия дежурного администратора в чрезвычайной ситуации (пожар, землетрясение, теракт и т.д.).	2	1
	Самостоятельная работа: Правила пожарной безопасности в гостинице Действия дежурного администратора при эвакуации людей	12	3
Всего:		213	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля обеспечена наличием учебного кабинета: Организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей; учебной аудиторией дисциплинарной, междисциплинарной и модульной подготовки, лабораторных и практических занятий

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета Организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей:

учебная мебель (ученическая парта - 25 шт., стол преподавателя - 1 шт., стул преподавателя - 1 шт.), магнитно-маркерная доска, мультимедийная система (переносная): ноутбук, мультимедийный проектор;

Учебная аудитория дисциплинарной, междисциплинарной и модульной подготовки, лабораторных и практических занятий:

учебная мебель (ученический стол - 20 шт., стул - 40 шт. стол преподавателя - 1 шт., стул преподавателя - 1 шт.), магнитно-маркерная доска, мультимедийная система (переносная): ноутбук, мультимедийный проектор, телевизор, магнитофон, сменные экраны.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную практику.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест при прохождении практики по профилю специальности должно отвечать требованиям, установленным для предприятий сферы туризма. С предприятиями-базами практики заключаются договоры на проведение практики студентов.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов и дополнительной литературы

Федеральные законы, нормативные документы

1. Об основах туристической деятельности в Российской Федерации: ФЗ РФ № 132-ФЗ от 24.11.1996 (в ред. ФЗ РФ от 03.05.2012) // СЗ РФ. – 1996. – № 47. – ст. 5491.

2. Приказ Министерства культуры Российской Федерации «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» № 1215 от 11 июля 2014 года.

3. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, <http://www.consultant.ru/>

4. ГОСТ 51185-2008. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

5. ГОСТ Р 52113- 2003. Услуги населению Номенклатура показателей качества.

6. ГОСТ 30524-2013. Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу.

Основные источники

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения: учеб. для бакалавров : допущено М-вом образования и науки / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова. - М. : Юрайт, 2013. - 463 с.
2. Инграм, Х. Гостиничный бизнес : учебник [Электронный ресурс] / Х. Инграм, С. Медлик ; пер. А.В. Павлов. - М. : Юнити-Дана, 2015. – Режим доступа : [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731)
3. Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие для сред. проф. образования : допущено М-вом образования РФ / И. П. Кошечкина, А. А. Канке. - М. : Форум : Инфра-М, 2014. - 303 с.
4. Руденко, Л.Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров [Электронный ресурс]: / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— Режим доступа: [//www.iprbookshop.ru/15714.html](http://www.iprbookshop.ru/15714.html).— ЭБС «IPRbooks»
5. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учеб. пособие / А.В. Сорокина, М.:Альфа-М Изд. Дом, 2013.-303 с.

Дополнительные источники

6. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н. Ю. Арбузова - М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 224 с.
7. Блюм, М. А. Этика деловых отношений: учеб. пособие для сред. проф. образования : рек. Учеб.-метод. центром по проф. образованию Департамента образования г. Москвы / М. А. Блюм, Б. И. Герасимов, Н. В. Молоткова. - М. : Форум, 2012. - 224 с.
8. Брашнов, Д. Г. Гостиничный сервис и туризм: учебное пособие / Д.Г. Брашнов. – М.Альфа-М : ИНФРА-М, 2012. – 224 с.
9. Ржепка, Э. А. Специфика протокола: индустрия гостеприимства : учеб пособие : рек. УМО учеб. заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма [Электронный ресурс] / Э. А. Ржепка ; Байкальский государственный университет экономики и права. - Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2014. – Режим доступа: <http://lib-catalog.isea.ru>.
10. Уокер, Д. Управление гостеприимством: Вводный курс : учебник [Электронный ресурс] / Д. Уокер ; пер. В.Н. Егоров. - М. : Юнити-Дана, 2012. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118745>

Интернет-ресурсы

1. <http://eLibrary.ru> - Научная электронная библиотека.
2. <http://www.edu.ru> - Российское образование.
3. <http://www.pro-personal.ru/> - Журнал по управлению персоналом
4. <http://lib-catalog.isea.ru> – Научная библиотека БГУЭП
5. <http://www.frontdesk.ru/> - Сообщество профессионалов гостиничного Бизнеса.
6. <http://www.hotelmagazine.ru/> - Журнал гостиничного бизнеса
7. <http://www.tvplaneta.ru/> - Официальный сайт журнала «Планета 5 звезд»

8. <http://www.rostourunion.ru/> - Российский Союз Туриндустрии.
9. <http://www.ratanews.ru/> - Газета Российского Союза Туриндустрии.
10. <http://tourbus.ru/> - Туристический бизнес для профессионалов
11. <http://paradeofhotels.ru/> - Журнал «Парад отелей»
12. <http://www.new-hotel.ru/> - Журнал про гостиницы, отели.

Периодические профессиональные издания

1. «Отель»
2. «Пять звезд»
3. «Гостиничное дело».

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Программа профессионального модуля ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей реализуется в течение 4 семестра 2 курса обучения.

Освоению данного модуля должны предшествовать дисциплины из профессионального цикла и профессиональных модулей, такие как: «Менеджмент», «Экономика организации», «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей», «Этика и психология общения в ситуациях гостеприимства».

В процессе обучения студентов основными формами являются аудиторные занятия, включающие лекции и практические занятия, а так же самостоятельная работа обучающегося. Тематика лекций и практических занятий соответствует содержанию программы профессионального модуля.

Для успешного освоения профессионального модуля «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» каждый студент обеспечивается учебно-методическими материалами (тематическими планами семинаров и практических занятий, учебно-методической литературой, типовыми тестовыми заданиями, ситуационными задачами, заданиями и рекомендациями по самостоятельной работе и курсовой работе).

Лекции формируют у студентов системное представление об изучаемых разделах профессионального модуля, обеспечивают усвоение ими основных дидактических единиц, готовность к восприятию профессиональных технологий и инноваций, а также способствуют развитию интеллектуальных способностей.

Практические занятия обеспечивают приобретение и закрепление необходимых навыков и умений, формирование профессиональных компетенций, готовность к самостоятельной и индивидуальной работе, принятию ответственных решений в рамках профессиональной компетенции.

Самостоятельная работа студентов проводится во внеаудиторное время и составляет 1/3 от общей трудоемкости междисциплинарного комплекса. Самостоятельная работа включает в себя работу с литературой, подготовку докладов, рефератов, выполнение таблиц, схем по выбранной теме, отработку практических умений, и способствует развитию познавательной активности, творческого мышления обучающихся, прививает навыки самостоятельного поиска информации, а также формирует способность и

готовность к самосовершенствованию, самореализации и творческой адаптации, формированию общих компетенций.

Оценка теоретических и практических знаний студентов осуществляется с помощью тестового контроля, решения ситуационных задач, оценки практических работ. В конце изучения профессионального модуля проводится квалификационный экзамен.

Учебная практика проводится как итоговая (концентрированная) практика по завершению модуля. Базами учебной практики являются гостиницы, с которыми колледж заключает договор о взаимном сотрудничестве. Основными условиями прохождения практики являются наличие квалифицированного персонала и оснащенность современным оборудованием.

4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по **ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей**.

Реализация основной профессиональной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля). Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла, эти преподаватели проходят стажировку в профильных организациях не реже одного раза в 3 года.

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	1. Регистрация и размещение гостей	1. Выполнение практического задания, решение ситуационных задач.
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Навыки по классификации основных и дополнительных гостиничных услуг. 2. Предоставление гостю информации о гостиничных услугах 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Деловая игра, выполнение практического задания 2. Дискуссия, самостоятельный анализ информации с подготовкой отчета.
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	<ol style="list-style-type: none"> 1. Изложение последовательности действий при заключении договоров об оказании гостиничных услуг, 2. Применение правил заключения договоров 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Выполнение практического задания, дискуссия 2. Решение ситуационных задач
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	1. Навыки по последовательности выполнении договоров об оказании гостиничных услуг	Экспертная оценка на практическом занятии
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	<ol style="list-style-type: none"> 1. Навыки по расчетам с гостями, 2. Навыки по организации отъезда и проводов гостей 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Решение ситуационных задач, выполнение практического задания, выполнение контрольной работы. 2. Деловая игра, выполнение практического задания
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	1. Навыки по проведению ночного аудита и передачи дел по окончанию смены	Деловая игра, выполнение практического задания.

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
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация интереса к будущей профессии.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области оказания гостиничных услуг; Демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность, решая ситуационные задачи.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы.
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения, организация совместной работы при выполнении практических заданий.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Проявление ответственности за работу членов команды (подчиненных). Самоанализ и коррекция результатов собственной работы,	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения

	организация совместной работы при выполнении практических заданий.	образовательной программы.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Демонстрация интереса и активное участие в научно-практических и исследовательских мероприятиях: мастер-классах, конференциях, олимпиадах и выездных занятиях.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	1. Анализ нормативно-правовых актов в сфере гостиничной индустрии. 2. Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы.



РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу учебной дисциплины
«Организация деятельности службы приема, размещения и
выписки гостей»
по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис разработана на основе ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована для подготовки студентов обучающихся на заочном отделении.

В паспорте программы четко определены цели и задачи дисциплины-требования к результатам освоения дисциплины.

Содержания дисциплины соответствует принципу единства теоретического и практического обучения. Разделы дисциплины выделены дидактически целесообразно. Содержание теоретического и практического обучения соответствует современным требованиям в изучении современных систем документационного обеспечения.

Объем времени достаточен для освоения указанных знаний и умений. Примерная тематика самостоятельных работ определена дидактически целесообразно и соответствуют современным требованиям, предъявляемым к составлению и оформлению документов, а также организации работы с документами. Показатели и требования, сформулированные в программе, соответствуют требованиям ФГОС. Основные показатели оценки результата позволяют однозначно диагностировать уровень сформированности знаний и умений студентов. Наименование форм и методов контроля и оценки освоения знаний и умений однозначно описывает процедуру аттестации.

Перечисленное оборудование обеспечивает проведение всех видов практических работ, предусмотренных программой дисциплины. Перечень рекомендуемой литературы общедоступен и соответствует современным требованиям, нормативно-правовые документы общедоступны и актуальны. Содержание программы соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта и может быть рекомендовано для образовательных учреждений среднего профессионального образования.

Рецензент:

Директор ООО «Маяк»

М.С. Победаш

Юридический адрес: 664520, Иркутская область,
Иркутский район, р.п. Листвянка, ул. Горького, д85а

