

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОЁЖНОЙ  
ПОЛИТИКИ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение  
“НИЖЕГОРОДСКИЙ КОЛЛЕДЖ МАЛОГО БИЗНЕСА”**

Рабочая программа профессионального модуля

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

для специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис  
(базовая подготовка)

Нижний Новгород

2020

РАССМОТРЕНО  
цикловой комиссией  
сервиса и туризма

Председатель:

 С.А. Саманова

Протокол № \_11\_ от 21.05.2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора

  
А.С. Евтеев



21 мая 2021 г.

Разработчик:

преподаватель ГБПОУ НКМБ

С.А. Саманова



## **СОДЕРЖАНИЕ**

стр.

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>   | <b>4</b>  |
| <b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>   | <b>5</b>  |
| <b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>  | <b>7</b>  |
| <b>4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>   | <b>20</b> |
| <b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО<br/>МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b> | <b>22</b> |

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

## **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа профессионального модуля является частью рабочей основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности: *прием, размещение и выписка гостей* и соответствующих ПК:

ПК 2.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3 Принимать участие в заключение 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.

## **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:

**В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:**

**иметь практический опыт:**

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

**уметь:**

- 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 ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы.

**1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

Всего часов - **433** часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 325 часов, включая:

обязательной аудиторной нагрузки обучающегося - 232 часа;

самостоятельной работы обучающегося – 93 часа;

учебной и производственной практики – 108 часов.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 02 ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности прием, размещение и выписка гостей, в том числе профессиональными и общими 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 заключение 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 них ответственность  |
| ОК 4.   | Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития |
| ОК 5.   | Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности  |
| ОК 6.   | Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями   |
| ОК 7.   | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий   |
| ОК 8.   | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации    |
| ОК 9.   | Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности  |

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

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля

| Коды профессиональных компетенций | Наименования разделов профессионального модуля   | Всего часов<br>(макс. учебная нагрузка и практики) | Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов) |                                    |   |                                     |   | Практика       |  |
|-----------------------------------|--|--|---|------------------------------------|---|-------------------------------------|---|----------------|--|
|                                   |  |  | Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося                   |                                    |   | Самостоятельная работа обучающегося |   | Учебная, часов | Производственная (по профилю специальности), часов<br>(если предусмотрена рассредоточенная практика) |
|                                   |  |  | Всего, часов  | в т.ч. 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<br>ПК 2.2                  | Раздел 1 Технология приема и размещения гостей   | 213  | 142   | 48                                 | 20                                      | 71                                  |   | -              | -  |
| ПК 2.5.<br>ПК 2.6                 | Раздел 2 Нормативно-правовое регулирование деятельности в процессе приёма, размещения и выписки гостей                 | 63   | 42  | 24                                 |   | 21                                  |   | -              | -  |
| ПК 2.3<br>ПК 2.4                  | Раздел 3 Технология выписки гостей.  | 72   | 48  | 18                                 |   | 24                                  |   |                |  |
|                                   | Учебная практика   |  |   |                                    |   |                                     |   | 36             | -  |
|                                   | Производственная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика) |  |   |                                    |   |                                     |   | 72             | 72   |
|                                   | Всего:   | 456  | 232   | 90                                 | 20                                      | 116                                 | -                                       | 36             | 72   |

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

| Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем      | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены) | Объём часов | Уровень освоения |
|--|---|-------------|------------------|
| <b>ПМ 01</b><br><b>Приём,размещение и выписка гостей</b>                                       |   | <b>232</b>  |                  |
| <b>МДК 02.01</b><br><b>Организация деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей</b> |   | <b>232</b>  | 2                |
| <b>Раздел 1 Технология приема и размещения гостей</b>  |   | <b>142</b>  |                  |
| <b>Тема 1.1 Организация деятельности службы приёма и размещения гостей.</b>                    | <b>Содержание</b>   | <b>46</b>   |                  |
|  | Развитие индустрии гостеприимства.  | 2           |                  |
|  | Организационная структура гостиничных предприятий.  | 2           |                  |
|  | Зависимость организационной структуры от назначения гостиницы и ее категории.   | 2           |                  |
|  | Служба приёма и размещения гостей.  | 2           |                  |
|  | Персонал службы приёма и размещения гостей.   | 2           |                  |
|  | Основные и вспомогательные службы гостиницы.  | 2           |                  |
|  | Структура и функции службы приёма и размещения гостей.  | 2           |                  |



|   |  |           |         |
|---|--|-----------|---------|
|   | Взаимодействие службы приёма и размещения с другими службами гостиницы                                       | 2         | 3<br>** |
|   | Менеджмент службы приёма и размещения гостей.  | 2         |         |
|   | Квалификационные требования, предъявляемые к работникам гостиницы.   | 2         |         |
|   | Подбор и обучение персонала службы приёма и размещения гостей.   | 2         |         |
|   | Адаптация работников службы приёма и размещения гостей на рабочем месте.                                     | 2         |         |
|   | Организация рабочего места службы приёма и размещения гостей.  | 2         |         |
|   | Требования к внешнему виду персонала гостиницы.  | 2         |         |
|   | Организация планирования работы службы приёма и размещения гостей.   | 2         |         |
|   | <b>Практические работы:</b>  | <b>16</b> |         |
|   | Характеристика основных гостиничных служб.   | 4         |         |
|   | Анализ должностных обязанностей и профессиональных качеств работников службы приёма и размещения гостей.     | 4         |         |
|   | Разработка программы адаптации нового сотрудника на предприятии.   | 4         |         |
|   | Составление графика выхода на работу работников службы приёма и размещения гостей.                           | 4         |         |
| <b>Тема 1.2 Заезд, регистрации и размещение гостей.</b> | <b>Содержание</b>  | <b>50</b> | 2       |
|   | Операционный процесс обслуживания гостя.   | 2         |         |
|   | Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.   | 2         |         |
|   | Взаимодействие гостиниц с туристическими фирмами.  | 2         |         |
|   | Встреча и приём гостя. Порядок регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации иностранных граждан. | 2         |         |
|   | Документационное обеспечение процесса регистрации гостей.  | 2         |         |
|   | Особенности регистрации и размещения туристских групп.   | 2         |         |

|   |   |           |   |
|---|---|-----------|---|
|   | Особенности регистрации иностранных граждан.  | 2         | 3 |
|   | Номерной фонд гостиницы. Классификация гостиничных номеров.   | 2         |   |
|   | Поселение гостя в номер.  | 2         |   |
|   | Служебный этикет работника отеля. Этическая и эстетическая культура сервиса.  | 2         |   |
|   | Требования предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц.   | 2         |   |
|   | Правила и стандарты общения персонала с гостем. Навыки профессионального общения.                                     | 2         |   |
|   | Психология обслуживания в индустрии гостеприимства.   | 2         |   |
|   | Организация контроля деятельности сотрудников службы приёма и размещения гостей.                                      | 2         |   |
|   | Информационное обеспечение обслуживания гостей.   | 2         |   |
|   | <b>Практические работы:</b>   | 20        |   |
|   | Регистрация гостя Оформление проживания граждан РФ.   | 4         |   |
|   | Правила общения персонала с гостем.   | 4         |   |
|   | Оформление проживания иностранных граждан.  | 4         |   |
|   | Психолого-коммуникативные особенности сотрудников и гостей отеля.   | 4         |   |
|   | Мероприятия по осуществлению контроля работы персонала. Система мотивации и дисциплинарной ответственности персонала. | 4         |   |
| Тема 1. 3.<br>Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Стандарты качества обслуживания при | <b>Содержание</b>   | <b>32</b> | 2 |
|   | Гостиничные услуги. Услуги платные и бесплатные.  | 2         |   |
|   | Виды дополнительных и сопутствующих услуг.  | 2         |   |
|   | Правила предоставления гостиничных услуг в РФ   | 2         |   |
|   | Услуги спортивно-оздоровительных центров гостиниц и туристских комплексов.  | 2         |   |

|   |   |           |   |
|---|---|-----------|---|
| <b>приеме и выписке гостей</b>  | Услуги предприятий сферы досуга. Транспортное и экскурсионное обслуживание.   | 2         |   |
|   | Бизнес-обслуживание.  | 2         |   |
|   | Организация обслуживания корпоративных гостей.  | 2         |   |
|   | Предоставление персональных услуг.  | 2         |   |
|   | Концепция маркетинга услуг.   | 2         |   |
|   | Формирование пакетов гостиничных услуг.   | 2         |   |
|   | Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей.  | 2         | 3 |
|   | Управление качеством услуг в индустрии гостеприимства.  | 2         |   |
|   | <b>Практические работы:</b>   | 8         |   |
|   | Использование методов индивидуального подхода к обслуживанию различных категорий гостей.                              | 4         |   |
|   | Анализ качества обслуживания при приеме и выписке гостей.   | 4         |   |
| <b>Тема 1.4<br/>Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приёма, размещения и выписки гостей.</b> | <b>Содержание</b>   | <b>14</b> | 2 |
|   | Автоматизированная обработка данных в службе приёма и размещения. Выбор гостиницей оптимальной системы автоматизации. | 2         |   |
|   | Типовой состав общесистемного программного обеспечения. Автоматизированная система управления гостиницей «Эдельвейс»  | 2         |   |
|   | Оптимизация работы АСУ в гостинице.   | 2         |   |
|   | <b>Практические работы:</b>   | 8         | 3 |
|   | Правила работы с информационной базой данных гостиницы Автоматизированные системы управления гостиницей.              | 2         |   |
|   | Система автоматизации гостиниц «Эдельвейс»  | 2         |   |
|   | Компьютерная система автоматизации гостиниц «Фиделио».  | 2         |   |

|   |   |           |          |
|---|---|-----------|----------|
|   | Автоматизированная система управления гостиницей «Невский портъе»   | 2         |          |
| <b>Раздел 2 Нормативно-правовое регулирование деятельности в процессе приёма, размещения и выписки гостей</b>                 |   | <b>42</b> |          |
| <b>Тема 2.1 . Основные направления государственного регулирования в гостиничном сервисе.</b>                                  | <b>Содержание:</b>  | <b>14</b> | <b>2</b> |
|   | Международное сотрудничество в гостиничном сервисе. Международные нормативно–правовые акты.                             | 2         |          |
|   | Нормативно-правовое регулирование деятельности гостиничного хозяйства в РФ<br>Правила предоставления гостиничных услуг. | 2         |          |
|   | Система классификации гостиниц и других средств размещения.   | 2         |          |
|   | <b>Практические работы:</b>   | 8         |          |
|   | Система правового регулирования гостиничного хозяйства.   | 4         |          |
|   | Порядок проведения классификации гостиницы.   | 4         |          |
| <b>Тема 2.2 Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приёме, регистрации и размещении гостей.</b> | <b>Содержание:</b>  | <b>16</b> | <b>2</b> |
|   | Организационные документы гостиничного предприятия. Локальные нормативные акты гостиницы.                               | 2         |          |
|   | Формы организации труда. Нормирование труда в гостиницах. Охрана труда.   | 2         |          |
|   | Сохранение коммерческой тайны.  | 2         |          |
|   | <b>Практические работы:</b>   | <b>10</b> |          |
|   | Составление инструкций, приказов, распоряжений регулирующих деятельность гостиничного предприятия.                      | 4         |          |
|   |   |           | <b>3</b> |

|  |  |           |          |
|--|--|-----------|----------|
|  | Положение о коммерческой тайне.  | 2         |          |
|  | Права потребителей. Работа с претензиями гостей.   | 4         |          |
| <b>Тема 2.3 Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания</b> | <b>Содержание:</b>   | <b>12</b> | <b>2</b> |
|  | Обязательственные отношения в гостиничном сервисе. Договор об оказании гостиничных услуг.                  | 2         |          |
|  | Регулирование споров возникающих при предоставлении гостиничных услуг.                                     | 2         |          |
|  | <b>Практические работы:</b>  | <b>8</b>  | <b>3</b> |
|  | Составление договора об оказании гостиничных услуг.  | 4         |          |
|  | Порядок урегулирования споров возникающих при предоставлении гостиничных услуг.                            | 4         |          |
| <b>Раздел 3 Технология выписки гостей.</b>   | 28+20к/п   | <b>48</b> | <b>2</b> |
| <b>Тема 3.1<br/>Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита</b>         | <b>Содержание:</b>   | <b>10</b> |          |
|  | Формирование цен на предприятиях гостиничного сервиса. Тарифная политика гостиничного предприятия.         | 2         |          |
|  | Организация деятельности ночного портье. Правила выполнения ночного аудита. Проверка баланса счетов гостя. | 2         |          |
|  | Выполнение расчётов с проживающими. Виды оплаты предоставленных отелем услуг.                              | 2         |          |
|  | <b>Практические работы:</b>  | <b>4</b>  | <b>3</b> |
|  | Оформление выезда гостя..  | 4         |          |
| <b>Тема 3.2.<br/>Виды отчётной документации.<br/>Правила оформления счетов за</b>                      | <b>Содержание</b>  | <b>16</b> | <b>2</b> |
|  | Стандартное оборудование кассового отделения гостиницы. Порядок работы с пластиковыми картами.             | 2         |          |

|  |  |     |   |
|--|--|-----|---|
| <b>проживание и дополнительные услуги</b>  | Виды отчётной документации. Книги ежедневного учёта.       | 2   |   |
|  | Анализ культуры сервиса на примере конкретных предприятий. | 2   |   |
|  | <b>Практические работы:</b>                                | 10  | 3 |
|  | Ведение документов строгой отчётности.                     | 4   |   |
|  | Порядок возврата денежных сумм гостям.                     | 4   |   |
|  | Система оценки удовлетворённости гостя.                    | 2   |   |
|  | <b>Дифференцированный зачёт</b>                            | 2   |   |
|  | <b>Курсовое проектирование</b>                             | 20  |   |
| <p align="center"><b>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей</b></p> <p align="center"><b>Примерная тематика домашних заданий.</b></p> <p><b>Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся</b></p> <p>Анализ зависимости организационной структуры от назначения гостиницы и ее категории.</p> <p>Составление схемы «Технология обслуживания гостиничной клиентуры»</p> <p>Разработка должностных инструкций работников службы приёма и размещения.</p> <p>Подготовка творческих работ «Организация рабочего места портье»</p> <p>Составить глоссарий по теме «Бронирование гостиничных услуг»</p> <p>Составить кроссворд «Регистрация гостей»</p> <p>Сравнительный анализ автоматизированных систем управления гостиницей</p> <p>Подготовка презентации по теме «Требования к внешнему виду персонала гостиницы»</p> <p>Составление схемы «Технологический цикл обслуживания гостей»</p> <p>Подготовка доклада «Сглаживание конфликтов при работе с клиентами»</p> <p>Подготовить презентацию на тему «Встреча и приём гостя»</p> |  | 116 |   |

|  |    |  |
|--|----|--|
| <p>Подготовка доклада «Правила делового общения»</p> <p>Подготовка доклада «Локальные нормативные акты гостиницы»</p> <p>Подготовка сообщения «Коммерческая тайна в гостиничном сервисе»</p> <p>Составление схемы «Российские НПА регулирующие оказание услуг в индустрии гостеприимства»</p> <p>Подготовка сообщения «Проблемы правового регулирования в гостиничном сервисе»</p> <p>Составить глоссарий по теме «Правовое регулирование гостиничных услуг»</p> <p>Подготовка доклада «Реализация договорных отношений»</p> <p>Урегулирования споров возникающих при предоставлении гостиничных услуг.</p> <p>Подготовка презентации на тему «Организация отъезда гостей»</p> <p><b>Тематика курсовых работы:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Нормативно-правовое регулирование деятельности гостиничного хозяйства в РФ</li> <li>2. Организация структуры управления гостиничным предприятием.</li> <li>3. Службы гостиницы и их характеристика на примере конкретной гостиницы региона.</li> <li>4. Организационная структура службы приема и размещения на примере конкретной гостиницы региона.</li> <li>5. Организация деятельности службы бронирования на примере конкретной гостиницы региона.</li> <li>6. Особенности регистрации и размещения туристских групп.</li> <li>7. Юридическое обеспечение регистрации иностранных гостей.</li> <li>8. Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приёма, размещения и выписки гостей.</li> <li>9. Организация работы с информационной базой данных гостиницы.</li> <li>10. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения.</li> <li>11. Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к должностям работников службы приема и размещения.</li> <li>12. Организация работы службы приема и размещения в гостиницах региона, пути улучшения сервиса.</li> </ol> | 20 |  |
|--|----|--|

|  |           |  |
|--|-----------|--|
| <p>13. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.</p> <p>14. Организация работы гостиницы с туристской фирмой по предоставлению квоты мест.</p> <p>15. Расчеты с гостями, организация отъезда и выписки гостей.</p> <p>16. Виды отчетной документации: оформление счетов за проживание и дополнительные услуги, порядок возврата денежных сумм гостям.</p> <p>17. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей.</p> <p>18. Формирование цен на предприятиях гостиничного сервиса. Тарифная политика гостиничного предприятия.</p> <p>19. Зависимость организационной структуры от назначения гостиницы и ее категории.</p> <p>20. Локальные нормативные акты гостиничных предприятий.</p> <p>21. Оформление договорных отношений при организации деятельности службы приема и размещения в гостиницах.</p> <p>22. Учет использования номерного фонда в гостинице.</p> <p>23. Методы разрешения конфликтных ситуаций на гостиничных предприятиях.</p> <p>24. Служебный этикет персонала гостиничного предприятия.</p> <p>25. Использование методов индивидуального подхода при обслуживании различных категорий гостей.</p> <p>26. Психолого-коммуникативные особенности сотрудников и гостей отеля.</p> <p>27. Формирование конкурентоспособности гостиничного предприятия.</p> <p>28. Адаптация работников службы приёма и размещения гостей на рабочем месте. Система мотивации и дисциплинарной ответственности персонала гостиницы.</p> <p>29. Формирование фирменного стиля гостиничного предприятия.</p> <p><b>Учебная практика</b></p> <p><b>Виды работ</b></p> <p>1. Организация рабочего места;</p> <p>2. Регистрация гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);</p> | <p>36</p> |  |
|--|-----------|--|



|   |            |  |
|---|------------|--|
| <p>3. Подготовка информации для потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;</p> <p>4. Подготовка проектов договоров в соответствии с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;</p> <p>5. Оформление и подготовка счетов гостей;</p> <p>6. Поддержка информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);</p> <p>7. Обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги;</p> <p><b>Производственная практика</b></p> <p><b>Виды работ</b></p> <p>1. Приём, регистрации и размещения гостей;</p> <p>2. Предоставление информации гостям об услугах в гостинице;</p> <p>3. Заключение договоров на оказание гостиничных услуг;</p> <p>4. Осуществление контроля выполнения договорных обязательств;</p> <p>5. Подготовка счетов и организация отъезда гостей;</p> <p>6. Выполнение обязанностей ночного портье;</p> <p>7. Проведение ночного аудита и передача дел по окончании смены;</p> | 72         |  |
| <b>Всего</b>  | <b>456</b> |  |

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

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

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

Программа модуля реализуется в тренинговом кабинете «Служба приема и размещения гостей».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: столы и стулья для студентов, доска, стол и стул для преподавателя.

Технические средства обучения: проектор, экран, компьютеры, телефон, факс, мини-АТС, выход в Интернет

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

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

##### **Основные источники:**

1. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. №2300-І «О защите прав потребителей».
2. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами, вступившая в силу 15 июня 1979 г., призванная регулировать подписание и исполнение гостиничных контрактов международного характера.
3. Международные гостиничные правила, одобренные советом Международной гостиничной ассоциации 2 ноября 1981 г., призванные информировать гостя и владельца гостиницы об их взаимных правах и обязанностях.
4. Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. №490 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ».
5. Постановление Госстандарта РФ от 5 августа 1997 г. №17 «Об утверждении Правил по сертификации туристских услуг и услуг гостиниц».
6. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. –М.: Академия, 2016г
7. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. –М.: Академия, 2018г
8. Можаяева Н. Г., Рыбачек Г. В. Гостиничный сервис.-М.: Альфа-М, 2016г
9. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие.- М.: ИНФРА-М, 2014г

##### **Дополнительные источники:**

1. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие. – М.: ИНФРА –М, 2018. – 240 с.
2. Информационные технологии в туристической индустрии: Учебное пособие / С.П. Есаулова. – М.: «Дашков Ко», 2016.- 152 с.
3. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие для студентов вузов / Г.А. Аванесова. -2-е изд., испр. И доп. – М.: Аспект Пресс, 2018.

##### **Интернет-ресурсы:**

1. [www.travelweb.com](http://www.travelweb.com)

2. [www.expedia.com](http://www.expedia.com)
3. [www.hotelworld.com](http://www.hotelworld.com)
4. [www.travelocity.com](http://www.travelocity.com)

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

Программа профессионального модуля «Приём, размещение и выписка гостей» реализуется в течение 2-х семестров 2 и 3 курса обучения.

Организация учебного процесса и преподавание профессионального модуля в современных условиях должны основываться на инновационных психолого-педагогических подходах и технологиях, направленных на повышение эффективности преподавания и качества подготовки обучающихся.

Освоению данного модуля предшествует изучение дисциплин из обще-гуманитарного, социально-экономического, математического и профессионального циклов, таких как: «Психология общения», «Экономика», «Право», «Информатика и ИКТ», «Менеджмент», «Экономика организации», «Правовое и документационное обеспечение».

---

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

Для успешного освоения профессионального модуля «Приём, размещение и выписка гостей» каждый студент обеспечивается учебно-методическими материалами (тематическими планами 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 способствует развитию интеллектуальных способностей.

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

Самостоятельная работа включает в себя работу с литературой, подготовку рефератов по выбранной теме, проведение исследований в рамках курсового проектирования, отработку практических умений, и способствует развитию познавательной активности, творческого мышления обучающихся, прививает навыки самостоятельного поиска информации, а также формирует способность и готовность самосовершенствованию, самореализации.

Оценка теоретических и практических знаний студентов осуществляется с помощью тестового контроля, решения ситуационных задач, оценки практических умений.

Учебная практика проходит под руководством преподавателей, осуществляющих преподавание междисциплинарного курса профессионального модуля.

#### 4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Береговая Ю. А. – преподаватель специальных дисциплин, Нижегородский педагогический университет, исторический факультет, высшая квалификационная категория.

Реализация основной профессиональной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла, эти преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

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

| Результаты<br>(освоенные профессиональные компетенции)                          | Основные показатели оценки результата  | Формы и методы контроля и оценки  |
|---|--|---|
| ПК2.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей.                             | — Осуществление приема, регистрации и размещения гостей                              | <b>Текущий контроль:</b><br>- тесты;<br>- кейс-ситуации;<br>- практические работы;<br><br><b>Промежуточная аттестация:</b><br>дифференцированный зачет по МДК;<br>дифференцированный зачет по учебной практике;<br>дифференцированный зачет по производственной практике;<br>- защита курсовой работы |
| ПК 2.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.                    | — Осуществление предоставления информации гостям об услугах в гостинице              |   |
| ПК 2.3 Принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг.  | — Владение навыками составления и заключения договоров об оказании гостиничных услуг |   |
| ПК 2.4 Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.         | — Осуществление контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах        |   |
| ПК 2.5 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.   | — Осуществление подготовки счетов и организации отъезда гостей                       |   |
| ПК 2.6 Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены. | - Проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены                        |   |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <b>Итоговая аттестация по модулю:</b><br>Экзамен<br>(квалификационный) |
|--|--|--|

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<br/>(освоенные общие компетенции)</b>  | <b>Основные показатели оценки<br/>результата</b>  | <b>Формы и методы<br/>контроля и оценки</b>   |
|--|---|---|
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.   | -проявление интереса к будущей профессии  | <i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике</i> |
| 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 принятия управленческих решений в области бронирования;<br>- применение объективных критериев при оценке выполнения профессиональных задач в процессе бронирования |   |
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.  | -проявление способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях в процессе бронирования и нести за них ответственность  |   |
| 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 в процессе бронирования, профессионального и личностного развития   |   |

|   |   |  |
|---|---|--|
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.   | -проявление уверенного владения навыками применения информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности в процессе бронирования | Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике |
| ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.  | взаимодействие с обучаемыми, преподавателями в процессе обучения  |  |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.  | проявление ответственности за работу подчинённых, за результат выполнения заданий   |  |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. | планирование обучаемыми повышения личностного и квалификационного уровня  |  |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.   | проявление интереса к инновациям в области бронирования   |  |