

Документ подписан квалифицированной электронной подписью

Сертификат: [СЭП - ЦС ИД «ФРИДРИХ-А» ЮЮО](#)

Владелец: *АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» АН

Действителен: с 25.02.2021 по 25.02.2025

**Елецкий филиал Автономной некоммерческой организации
высшего образования
«Российский новый университет»**

Отделение среднего профессионального образования

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**профессионального модуля ПМ.02 Прием, размещение и
выписка гостей**

для специальности среднего профессионального образования

43.02.11 Гостиничный сервис

(базовая подготовка)

на базе основного общего образования

**Елец
2019 год**

Одобрена
предметной (цикловой)
комиссией профессиональных,
управленческих и сервисных
дисциплин

Разработана на основе Федерального
Государственного Образовательного
Стандарта Среднего
Профессионального Образования/
ФГОС СПО/ по специальности
43.02.11 Гостиничный сервис,
утвержденного приказом
Министерства образования и науки
РФ от 7 мая 2014 г. N 475


Протокол № 7
от « 20 » 03 2019 г.
Председатель ПЦК

 /Н.В. Фаустова/

Начальник отделения СПО

 Т.О.В. Рыжкова

Составитель (автор):

 ст. преподаватель Н.В. Фаустова

Рецензент: Попов Алексей Анатольевич, заместитель генерального директора
ООО «Археологический парк «Аргамач», управляющий гостевым домом
«Хоромы князя Федора»

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей	4
2. Структура и содержание профессионального модуля ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей	7
3. Условия реализации программы профессионального модуля ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей	13
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей	15

1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности: Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование 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.

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
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.

1.1.3. В результате освоения 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;
регистривать 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.

Изучение профессионального модуля ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с Приказом Министерства образования и науки РФ от 9 ноября 2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», Положением о порядке обучения обучающихся – инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, утвержденным приказом ректора от 6 ноября 2015 № 60/о, Положением о службе инклюзивного образования и психологической помощи АНО ВО «Российский новый университет», утвержденного приказом ректора от 20 мая 2016 года № 187/о. Предоставление специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, подбор и разработка учебных материалов для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья производится преподавателями с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей обучающихся и специфики приема-передачи учебной информации. С обучающимися по

индивидуальному плану и индивидуальному графику проводятся индивидуальные занятия и консультации.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 348 часов.

Из них на освоение МДК 02.01 – 240 часов.

В том числе, самостоятельная работа – 80 часов.

Учебная практика – 36 часов.

Производственная (по профилю специальности) практика – 72 часа.

**2. Структура и содержание профессионального модуля
ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей**

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.					Самостоятельная работа
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем					
			Обучение по МДК			Практики		
			Всего	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия	в т.ч., курсовая работа (проект)	Производственная	Учебная	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
ПК2.1,2.2,2.3, 2.4, 2.5, 2.6 ОК 01 – ОК 09	МДК.02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	348	160	70	10	72	36	80
ПК2.1,2.2,2.3, 2.4, 2.5, 2.6 ОК 01 – ОК 09	Учебная практика (по профилю специальности), часов	-				-	-	-
ПК2.1,2.2,2.3, 2.4, 2.5, 2.6 ОК 01 – ОК 09	Производственная практика (по профилю специальности), часов	-				72	36	-
	Всего:	348	160	70	10	72	36	80

2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов
1	2	3
Раздел МДК.02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей		240
Тема 1. Правила предоставления гостиничных услуг.	Содержание учебного материала: 1. Понятие «услуга». Особенности предоставления гостиничных услуг.	2
	2. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (пост. Правительства РФ 09.10.2015 № 1085).	2
	3. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей. Федеральный закон от 5 февраля 2018 г. № 16-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии».	2
	4. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей.	4
	Практические занятия: Практическая работа № 1. Типология потребителей гостиничных услуг.	4
Практическая работа № 2. Особенности обслуживания различных типов гостей.	4	
Практическая работа № 3. Особенности работы с иностранными гостями.	2	
Тема 2. Организация работы службы приема и размещения.	Самостоятельная работа обучающегося: Концепция гостиниц и гостеприимства.	12
	Гостиничная продукция и рынки гостиничных услуг.	
	Операционный процесс гостиничного обслуживания.	
Тема 2. Организация работы службы приема и размещения.	Содержание учебного материала: 1. Основные функции и состав персонала службы приема и размещения. Организация рабочего места службы приема и размещения.	2
	2. Функциональные обязанности основного и вспомогательного персонала СПиР.	2
	3. Стандарты работы персонала службы приема и размещения.	2
	4. Типы конфликтов, их профилактика в СПиР.	2
	5. Операционный процесс обслуживания.	2
	6. Заключение и подписание договора о предоставлении гостиничных услуг.	2

	<p>Практические занятия: Практическая работа № 1. Основные функции и состав персонала службы приема и размещения. Организация рабочего места службы приема и размещения Практическая работа № 2. Функциональные обязанности основного и вспомогательного персонала службы приема. Стандарты работы персонала службы приема. Техническое описание компетенции «Администрирование отеля», разработанное Союзом «Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)»». Практическая работа № 3. Типы конфликтов, их профилактика в СПиР Практическая работа № 4. Операционный процесс обслуживания. Практическая работа № 5. Заключение и подписание договора о предоставлении гостиничных услуг.</p>	<p>2 2 2 2 2</p>
	<p>Самостоятельная работа обучающегося: Политика, философия и стратегия гостиниц. Сущность и структура службы приема и размещения. Квалификационные требования, применяемые к должности администратора СПиР. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.</p>	<p>12</p>
<p>Тема 3. Заезд, размещение и регистрация гостей.</p>	<p>Содержание учебного материала: 1. Порядок регистрации и учета граждан РФ, иностранных граждан, туристских групп. 2. Специфика обслуживания индивидуальных и групповых туристов. 3. Порядок расчета за проживание: наличный и безналичный расчет, расчеты по кредитной карте, туристскими ваучерами, экспресс-оплата. 4. Встреча гостей. Предоставление трансфера. 5. Порядок регистрации гостя. Классификация гостиничных номеров. Вселение в номер. Порядок проживания в гостинице 6. Системы контроля доступа в помещения гостиниц.</p>	<p>2 2 2 2 2 2</p>
	<p>Практические занятия: Практическая работа № 1. Оформление заезда туристов по схеме свободного заселения. Оформление заезда туристов по брони. Практическая работа № 2. Выработка навыков контактной работы с туристами: обслуживание при заезде. Выработка навыков контактной работы с туристами: обслуживание постоянных клиентов. Практическая работа № 3. Обслуживание специальных контингентов. Практическая работа № 4. Порядок применения скидок и бонусов при заселении туристов. Порядок применения скидок и бонусов при предоставлении дополнительных услуг. Практическая работа № 5. Заполнение карты гостя. Порядок выдачи ключей.</p>	<p>2 2 2 2 2</p>

	<p>Самостоятельная работа обучающегося: Концепция гостиниц и гостеприимства. Гостиничная продукция и рынки гостиничных услуг. Порядок регистрации в гостиницах граждан РФ, иностранных граждан.</p>	12
<p>Тема 4. Обслуживание гостей во время проживания.</p>	<p>Содержание учебного материала: 1. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице. 2 2. Виды программ поощрения. Программы обслуживания постоянных и VIP-гостей в гостинице. 2 3. Порядок работы с претензиями гостей. Технологии работы с гостевыми жалобами. 2 4. Методы работы с возражениями, правила работы с рекламациями, работа с конфликтами. 2 5. Правила организации хранения ценных вещей (сейфы, депозитные ячейки) 2 6. Организация хранения личных вещей проживающих. 2</p>	
	<p>Практические занятия: Практическая работа №1. Контроль оплаты услуг размещения. 2 Практическая работа №2. Выработка навыков контактной работы с туристами: обслуживание в ходе пребывания в отеле. 2 Практическая работа №3. Правила обращения с магнитными ключами. 2 Практическая работа №4. Методика разрешения конфликтных ситуаций в работе СПиР. 2 Практическая работа №5. Правила организации хранения личных вещей проживающих в гостинице.</p>	
	<p>Самостоятельная работа обучающегося: Организационная структура крупной гостиницы. Виды программ лояльности для постоянных клиентов, виды программ поощрения Правила организации хранения личных вещей проживающих в гостинице.</p>	12
	<p>Содержание учебного материала: 1. Выезд гостя из гостиницы. Процедура выписки гостя. 2 2. Организация отъезда и проводов гостей. 2 3. Функции выписки и оплаты счета. Правила оплаты за проживание. 2 4. Основные характеристики расчетов. 2 5. Порядок расчета за дополнительные платные услуги. 2 6. Виды и методы оплаты за предоставленные отелем услуги. 2</p>	
	<p>Практические занятия: Практическая работа № 1. Выезд гостя из гостиницы. Процедура выписки гостя. 2 Практическая работа № 2. Организация отъезда и проводов гостей. 2 Практическая работа № 3. Особенности оплаты по безналичному расчету, оплаты ваучерами. 2</p>	
<p>Тема 5. Выезд гостей. Процедура выписки гостя.</p>		

	Практическая работа № 4. Порядок получения оплаты за услуги отеля кредитной картой.	2
	Практическая работа № 5. Суть услуги экспресс-выписки.	2
	Самостоятельная работа обучающегося: Виды и методы оплаты за предоставленные отелем услуги. Стандартное оборудование кассового отделения гостиницы.	10
Тема 6. Организация работы службы консьержей, телефонных операторов, ночных аудиторов.	Содержание учебного материала: Практическая работа №1. Организация работы службы консьержей. 2. Служба телефонных операторов. 3. Телефонный этикет. Побудка гостей к определенному времени. 4. Организация работы ночных аудиторов.	4 2 2 4
	Практические занятия: Практическая работа № 1. Организация работы службы консьержей. Практическая работа № 2. Служба телефонных операторов. Практическая работа №3. Организация работы ночных аудиторов. Практическая работа № 4. Телефонный этикет. Практическая работа № 5. Закрытие финансового дня в гостинице.	2 2 2 2 2
	Самостоятельная работа обучающегося: Эксплуатация и содержание имущества отеля. Функции консьержей, телефонных операторов, ночных аудиторов.	10
	Содержание учебного материала: 1. Место информационных технологий (ИТ) в работе СПиР. 2. Выбор гостиницей оптимальной системы автоматизации. 3. Процесс бронирования мест в гостинице. 4. Возможности использования ИТ при регистрации гостя. 5. Использование ИТ для автоматизированной системы управления СПиР.	2 2 2 2 2
	Практические занятия: Практическая работа № 1. Подходы к выбору оптимальной системы автоматизации и управления гостиничным предприятием. Практическая работа № 2. Сравнительная характеристика основных систем управления гостиничным комплексом. Практическая работа № 3. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию информационного обеспечения работы СПиР. Практическая работа № 4. Информационные технологии в СПиР на базе Microsoft Office	2 2 4

	(электронные таблицы, Excel).	2
	<p>Самостоятельная работа обучающегося: Факторы эффективности внедрения и использования ИТ управления гостиницей Виды отчетов, которые можно составлять с помощью системы Fidelio FO Основные функции системы автоматизации гостиницы «Эдельвейс». Сравнительный анализ систем автоматизации гостиниц «Русский отель» и «Lodging Touch».</p>	12
Учебная практика	<p>Виды работ: Организация рабочего места службы приема и размещения. Прием, регистрация и размещение гостей. Предоставление гостю информации о гостиничных услугах. Участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг. Расчеты с гостями, организация отъездов и проводов гостей. Координация процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</p>	36
Производственная практика	<p>Виды работ: Прием, регистрация и размещение гостей. Предоставление гостю информации о гостиничных услугах. Участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг. Обеспечение выполнения договоров об оказании гостиничных услуг. Расчёты с гостями, организация отъезда и проводов гостей. Координирование процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</p>	72
Всего		348

3. Условия реализации программы профессионального модуля ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета Организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.

Оборудование учебного кабинета:

Специализированная мебель:

- столы студенческие;
- стулья студенческие;
- стол для преподавателя;
- стул для преподавателя;
- доска (меловая);
- маркерная доска (переносная).

Технические средства обучения:

- проектор (портативный);
- ноутбук для преподавателя с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза;
- веб-камера;
- экран (переносной);
- колонки;
- микрофон.

Специализированное оборудование:

наглядные пособия (плакаты), комплект учебно-методической документации.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе.

Основные источники:

1. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/457038>
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451272>

Дополнительные источники:

1. Сухов Р.И. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс]: учебник / Р.И. Сухов. — Электрон.текстовые данные. — Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2016. — 267 с. — 978-5-9275-2003-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78686.html>.
2. Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000 / Уокер Р. Джон; пер. В. Н. Егорова. — Электрон.текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 879 с. — 5-238-00990-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81605.html>.
3. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон.текстовые данные. — М.:

Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>.

4. Медлик С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; пер. А. В. Павлов. — Электрон.текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — 5-238-00792-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html>.

5. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.П. Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон.текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>.

Нормативные документы:

1. Федеральный закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
2. Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей».
3. Федеральный закон РФ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» (с изменениями на 27 декабря 2019 года) (редакция, действующая с 27 июля 2020 года)
4. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
5. Постановление Правительства РФ от 14 апреля 2017 года № 447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов».
6. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 года № 282н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».
7. Приказ Министерства внутренних дел РФ от 9 июля 2018 года № 435 «Об утверждении Порядка представления администрациями гостиниц, санаториев, домов отдыха, пансионатов, кемпингов, туристских баз, медицинских организаций или других подобных учреждений, учреждений уголовно-исполнительной системы, исполняющих наказания в виде лишения свободы или принудительных работ, информации о регистрации и снятии граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания в территориальные органы МВД России и Типовой формы соглашения об информационном взаимодействии».
8. Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 года № 158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».
9. Приказ Министерства экономического развития РФ от 26 марта 2019 года № 164 «Об утверждении Порядка ведения единого перечня классифицированных гостиниц, горнолыжных трасс, пляжей и размещения сведений, содержащихся в таком перечне, на официальном сайте Министерства экономического развития Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»».
10. Постановление Правительства РФ от 18 сентября 2019 года № 1213 «Об утверждении Правил аккредитации организаций, осуществляющих классификацию гостиниц, классификацию горнолыжных трасс, классификацию пляжей».

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	Демонстрирует знание нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приёме,	Тестирование, экспертная оценка на практическом занятии.

	регистрации и размещении гостей; знание организации работы службы приёма и размещения; знание стандартов качества обслуживания при приёме и выписке гостей; знание правил приёма, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.	
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	Демонстрирует знание видов основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей.	Тестирование, экспертная оценка на практическом занятии.
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	Демонстрирует знание видов договоров, правил их составления, порядка согласования и подписания.	Тестирование, экспертная оценка на практическом занятии.
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	Демонстрирует знание способов контроля выполнения договоров об оказании гостиничных услуг.	Тестирование, экспертная оценка на практическом занятии.
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	Демонстрирует знание правил оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; знание видов отчётной документации, порядка и причин возврата денежных сумм гостям.	Тестирование, экспертная оценка на практическом занятии.
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	Демонстрирует знание основных функций службы ночного портье и правил выполнения ночного аудита; знание принципов взаимодействия службы приёма и размещения с другими службами гостиницы; знание правил работы с информационной базой гостиницы.	Тестирование, экспертная оценка на практическом занятии.
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрирует точность аргументации и полноту объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии; способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т.д.	Оценка эффективности и качества выполнения задач.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения	Демонстрирует точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества	Оценка эффективности и качества выполнения задач.

профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	продукции и услуг; полноту оценки эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Принимает стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля на предприятии индустрии гостеприимства; принимает стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации продукции и услуг.	Оценка умения 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	Демонстрирует нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Оценка умения применять средства информационно-коммуникационных технологий для решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Демонстрирует навыки использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.	Оценка умения применять средства информационно-коммуникационных технологий для решения профессиональных задач.
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Демонстрирует взаимодействие с обучающимися, преподавателями, руководителями и руководителями практики в ходе обучения.	Экспертное наблюдение и оценка результатов формирования поведенческих навыков в ходе обучения.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	Демонстрирует самоанализ и коррекцию результатов собственной работы; проявление ответственности за работу подчинённых, результат выполнения заданий.	Экспертное наблюдение и оценка результатов формирования поведенческих навыков в ходе обучения.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием,	Планирует повышение личностного и квалификационного уровня.	Осуществление самообразования, использование современной научной и профессиональной терминологии, участие

<p>осознанно планировать повышение квалификации</p>		<p>в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научно-практических конференциях, оценка способности находить альтернативные варианты решения стандартных и нестандартных ситуаций, принятие ответственности за их выполнение.</p>
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<p>Проявляет интерес к инновациям в области профессиональной деятельности; анализирует инновации в области бронирования гостиничных услуг.</p>	<p>Оценка умения ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>

**Лист внесения изменений в рабочую программу профессионального модуля ПМ.02
Прием, размещение и выписка гостей**

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на 2020/2021 учебный год.

Протокол № 1 заседания предметной (цикловой) комиссией профессиональных,
управленческих и сервисных дисциплин

от

«31» августа 2020 г.

1. Актуализация перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины на 2020-2021 учебный год.

1.1. Основная литература

Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/457038>

Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451272>

1.2. Дополнительная литература:

Сухов Р.И. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс]: учебник / Р.И. Сухов. — Электрон.текстовые данные. — Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2016. — 267 с. — 978-5-9275-2003-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78686.html>.


Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000 / Уокер Р. Джон; пер. В. Н. Егорова. — Электрон.текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 879 с. — 5-238-00990-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81605.html>.

Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон.текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>.

Медлик С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; пер. А. В. Павлов. — Электрон.текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — 5-238-00792-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html>.

Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.П. Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон.текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>.

Председатель предметной
(цикловой) комиссии

 /Н.В. Фаустова/