

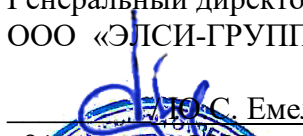


Профессиональное образовательное учреждение
КОЛЛЕДЖ СОВРЕМЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

109316, г. Москва, Волгоградский пр-т, д.42, кор.7, тел. (495) 640 64 36, тел./факс (495) 640 64 60

СОГЛАСОВАНО

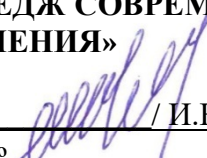
Генеральный директор
ООО «ЭЛСИ-ГРУПП»

 / Е.И.С. Емельянова /



УТВЕРЖДАЮ

Директор Профессионального
образовательного учреждения
**«КОЛЛЕДЖ СОВРЕМЕННОГО
УПРАВЛЕНИЯ»**

 / И.Ю.Чаев /

Приказ № _____
от «01» августа 2020 г

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей**

Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис

Москва 2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	9
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	26
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	30

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля – является частью примерной ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Прием, размещение и выписка гостей» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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

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

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

иметь практический опыт:

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

уметь:

- организовывать рабочее место службы приёма и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);

- 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 расчёты с ними;
- 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 приёме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приёма и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приёме гостей;
- правила приёма, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы;
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- стандарты качества обслуживания при приёме и выписке гостей;
- правила приёма, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчётной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- стандарты качества обслуживания при выписке гостей;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 266__ часа, включая:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося _177_ часов;
- практические работы – 58 часов ;

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.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 (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 2.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
ПК 2.3	Принимать участие в заключении договора об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.4	Обеспечивать выполнение договора 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 И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, часов	Объём времени, отведённый на освоение междисциплинарного курса (курсов)				Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося		Самостоятельная работа обучающегося, часов	Курсовая работа	Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов				
1	2	3	4	5	6		7	8
ПК 2.1-2.6	Раздел 1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приёме, регистрации и размещении гостей	266	177	58	89	20		—
	Учебная практика	36					36	
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72				72		
	Всего	374	177	58	89	20	36	72

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.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)		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
Раздел 1. ПМ 02. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приёме, регистрации и размещении гостей				
МДК 02.01. Организация деятельности служб приема, размещения и выписки гостей.				
Тема 1.1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц и других средств размещения при приёме, регистрации и размещении гостей	Содержание		4	2-3
	1.	Введение. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы приёма и размещения в цикле обслуживания.		
	2.	Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц и других средств размещения в РФ при приёме, регистрации и размещении. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства согласно нормативным документам. Аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.		
	3.	Международные организация в сфере гостеприимства.		
	Лабораторные работы (нет)		2	
	Практические занятия			
	1.	Влияние развития туризма на индустрию размещения.		
	2.	Правила гостеприимства, применяемые в сфере обслуживания при приеме, размещении и выписке гостей.		
Тема 1.2. Классификация гостиниц и средств	Содержание		6	2-3
	1.	Классификация гостиниц и средств размещения в РФ согласно нормативной документации.		

размещения согласно нормативной документации.	2.	Международная классификация гостиниц и средств размещения.		2-3
	Лабораторные работы (нет)		2	
	Практические занятия			
	1.	Характеристика гостиничной цепи (сети) как собственного особенного подхода к системе классификации гостиниц.		
	2.	Характеристика индустрии размещения г. Москва и области.		
	3.	Интерьер гостиницы как один из факторов повышения привлекательности гостиничного предприятия.		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.			6	
Тематика домашних заданий				
1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.				
2. Подготовка сообщений «Гостиничная индустрия Москвы и области».				
3. Составление словаря профессиональных терминов.				
Раздел 2. ПМ 02. Организация службы приёма и размещения				
Тема 2.1. Организационная структура службы приема и размещения (состав службы) и организация рабочего места сотрудника данной службы.	Содержание		6	
	1.	Организационная структура службы приема и размещения (состав службы). Организация рабочего места сотрудника службы приема и размещения.		2-3
	2.	Служба приёма и размещения - состав персонала. Проблемы службы приёма и размещения. Рабочие смены. Секции: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. Стандартное оборудование секций службы приёма и размещения.		2-3
	Лабораторные работы (нет)		2	
	Практические занятия			
	1.	Характеристика самых распространенных типов организационных структур службы приема и размещения в управленческой практике индустрии гостеприимства.		
	2.	Стойка размещения (Ресепшн) – «лицо отеля». Внутренние взаимодействия сотрудников службы приёма		

		и размещения.		
Тема 2.2. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения	Содержание		6	
	1.	Служба приёма и размещения: цели, основные функции.		2-3
	2.	Операционный процесс обслуживания. Функциональные обязанности руководителя и сотрудников службы приема и размещения.		2-3
	Лабораторные работы (нет)		2	
	Практические занятия			
	1.	Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения гостиниц сверхмалой и малой вместимостью.		
	2.	Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения гостиниц средней и крупной вместимости.		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.			11	
Тематика домашних заданий 1. Подготовка схемы организационной структуры службы приема и размещения. 2. Подготовка рефератов «Reception» как «front office» отеля». 3. Составление словаря профессиональных терминов. 4. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 5. Подготовка презентаций «Процесс обслуживания в гостинице».				
Раздел 3. ПМ 02. Стандарты качества обслуживания при приёме и выписке гостей				
Тема 3.1. Основные стандарты качества обслуживания при приёме и выписке гостей	Содержание		4	
	1.	Понятие стандартизации качества обслуживания. Нормативные документы, регламентирующие качество предоставляемых гостиничных услуг.		2-3
	2.	Общие стандарты обслуживания. Международные стандарты обслуживания.		2-3
	3.	Категории гостей. Стандарты качества обслуживания при приёме гостей. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей.		2-3
	Лабораторные работы (нет)		2	

	Практические занятия			
	1.	Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей в РФ и ближнем зарубежье. Международные стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей.		
	2.	Системы и технологии службы приёма и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.		
Тема 3.2. Основные правила общения с гостями и требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала службы приема и размещения	Содержание		2	2-3
	1.	Основные правила общения с гостями персонала службы приема и размещения.		
	2.	Основные требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала службы приема и размещения.		
	Лабораторные работы (нет)		2	
	Практические занятия			
	1.	Правила ведения телефонных переговоров персонала.		
	2.	Униформа как один из главных стандартов внешнего вида.		
	3.	Стиль в обслуживании гостей.		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.			6	
Тематика домашних заданий 1.Подготовка сообщений по правилам делового этикета. 2. Подготовка рефератов «Униформа как часть фирменного стиля гостиницы». 3. Составление словаря профессиональных терминов. 4. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.				
Раздел 4. ПМ 02. Правила приёма, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей				
Тема 4.1. Общие правила приема, регистрации и поселения гостей	Содержание		2	2-3
	1.	Порядок встречи, приёма, регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Встреча гостей, виды встреч.		
	2.	Регистрация гостей и два типа гостей, прибывающих в отель.		
	3.	Поселение в номер. Вручение ключа и сопровождение до		

	номера. Демонстрация и назначение номера.		2		
	Лабораторные работы (нет)				
	Практические занятия				
	1.	Особенности приема, регистрации и поселения гостей малой вместимости. Особенности приема, регистрации и поселения гостей большой вместимости.			
	2.	Порядок встречи, приёма, регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности работы с постоянными и VIP-гостями.			
	Лабораторные работы (нет)		2		
Тема 4.2. Особенности приема, регистрации и поселения групп, корпоративных и VIP гостей	Содержание				
	1.	Особенности приема, регистрации и поселения групп гостей.			2-3
	2.	Особенности приема, регистрации и поселения корпоративных гостей.			2-3
	3.	Особенности приема, регистрации и поселения VIP гостей.			2-3
	Лабораторные работы (нет)		2		
	Практические занятия				
	1.	Принципиальные различия при обслуживании групп, корпоративных и VIP гостей.			
	2.	Характеристика этапа расселения гостей по номерам.			
	3.	Категории и виды номеров.			
	4.	Работа с жалобами и разрешение конфликтных ситуаций, возникающих в процессе встречи, приема и размещения гостей.	4		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.					

Тематика домашних заданий 1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 2. Разбор ситуационных заданий по встрече, приему и расселению гостей. 3. Составление словаря профессиональных терминов. 4. Подготовка сообщений «Категория VIP гости».			
Раздел 5. ПМ 02. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей			
Тема 5.1. Юридические аспекты регистрации иностранных гостей в РФ.	Содержание		2
	1.	Нормативная документация, регламентирующая правовое положение иностранных граждан в РФ.	2-3
	2.	Порядок въезда в РФ, выезда из РФ и правила пребывания иностранных граждан на территории РФ согласно правовому положению. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз.	2-3
	Лабораторные работы (нет)		6
	Практические занятия		
	1.	Правила регистрации иностранных гостей в гостинице в РФ.	
	2.	Правила учета и сроков пребывания иностранных гостей.	
	3.	Снятие с миграционного учета.	
	4.	Квалификационные требования, предъявляемые к персоналу, обслуживающему иностранных гостей.	
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.		6	
Тематика домашних заданий 1. Разбор ситуационных заданий по встрече, приему и расселению иностранных гостей. 2. Подготовка рефератов «Категории виз, действующих на территории РФ». 3. Составление словаря профессиональных терминов. 4. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.			
Раздел 6. ПМ 02. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей			
Тема 6.1. Виды основных услуг в гостинице, правила и	Содержание		2
	1.	Виды основных услуг в гостинице.	2-3
	2.	Правила и особенности предоставления основных услуг в	2-3

особенности их предоставления.		гостинице.		
	Лабораторные работы (нет)		2	
	Практические занятия			
	1.	Характеристика основных услуг в зависимости от категории гостиницы.		
	2.	Характеристика основных услуг в зависимости от вместимости гостиницы.		
Тема 6.2. Виды дополнительных услуг в гостинице, правила и особенности их предоставления.	Содержание		2	
	1.	Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.		2-3
	2.	Виды дополнительных услуг в гостинице.		2-3
	3.	Правила и особенности предоставления дополнительных услуг в гостинице.		2-3
	Лабораторные работы (нет)		2	
	Практические занятия			
	1.	Цели организации дополнительных услуг.		
	2.	Характеристика основных и дополнительных услуг в зависимости от категории и вместимости гостиницы.		
	Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.			4
Тематика домашних заданий 1. Подготовка презентации службы приема и размещения одной из гостиниц. 2. Составление словаря профессиональных терминов. 3. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.				

Раздел 7. ПМ 02. Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице				
Тема 7.1. Информирование потребителя о видах услуг, предоставляемых в гостинице	Содержание		2	
	1.	Правила и особенности информирования потребителя о видах гостиничных услуг, предоставляемых в РФ.		2-3
	2.	Психологический фактор при информировании потребителя о видах гостиничных услуг.		2-3
	Лабораторные работы (нет)		2	
	Практические занятия			

	1.	Позиция персонала по отношению к гостю и коллективу (психологические проблемы).		
	2.	Психология информирования гостя (понятие «читать гостя»).		
Тема 7.2. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостинице	Содержание		2	
	1.	Законодательные основы безопасности в туризме и гостеприимстве.		2-3
	2.	Особенности информирования потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостинице.		2-3
	Лабораторные работы (нет)		2	
	Практические занятия			
	1.	Особенности обеспечения безопасности в гостиничном бизнесе.		
	2.	Современные средства безопасности в гостеприимстве.		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.			4	
Тематика домашних заданий 1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 2. Подготовка сообщений «Правила проживания в гостинице». 3. Составление словаря профессиональных терминов.				
Раздел 8. ПМ 02. Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания				
Тема 8.1. Виды соглашений (договоров)	Содержание		2	
	1.	Нормативная база, регулирующая договорные отношения в РФ. Законодательство, регулирующее договорные отношения. Закон РФ «О защите прав потребителей»: регламентация прав потребителей при исполнении договора розничной купли-продажи.		2-3
	2.	Виды соглашений (договоров) и их характеристика. Договоры в хозяйственных отношениях: понятие, назначение, условия, свобода. Изучение порядка заключения договоров: их содержание, изменение, расторжение. Формы договорных отношений между		2-3

		гостиницей и клиентом (индивидуалом, туроператором, турагентством, корпоративным клиентом).			
	Лабораторные работы (нет)		2		
	Практические занятия				
	1.	Туристская деятельность как вид предпринимательской деятельности. Содержание договора оказания туристских услуг.			
Тема 8.2. Правила составления, порядок согласования и подписания договоров.	Содержание		2		
	1.	Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания. Договоры на предоставление услуг и купли-продажи, поставки, контрактации: понятие, назначение, виды и разновидности, стороны, права и обязанности сторон, ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение.		2-3	
	2.	Порядок согласования и подписания договоров.		2-3	
	Лабораторные работы (нет)		2		
	Практические занятия				
	1.	Контракты по продаже гостиничных услуг индивидуальным клиентам. Контракты по продаже гостиничных услуг группе клиентов.			
	2.	Договоры аренды, хранения, доверительного управления, подряда и др.: понятие, назначение, виды и разновидности, стороны, права и обязанности сторон, ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение.			
	Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.			6	
	Тематика домашних заданий 1. Составление словаря профессиональных терминов. 2. Подготовка рефератов «Виды соглашений». 3. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.				

Раздел 9. ПМ 02. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)				
Тема 9.1. Права и обязанности сторон об оказании гостиничных услуг по договору	Содержание		2	
	1.	Права сторон об оказании гостиничных услуг по договору.		2-3
	2.	Обязанности сторон об оказании гостиничных услуг по договору.		2-3
	Лабораторные работы (нет)		2	
	Практические занятия			
	1.	Международные гостиничные правила. Составление и обработка писем-заявок на размещение в гостинице, в т. ч. на иностранном языке. Составление и обработка документов по подселению и переселению гостей.		
Тема 9.2 Особенности гражданско-правовой ответственности об оказании гостиничных услуг по договору	Содержание		2	
	1.	Ответственность сторон за нарушение договора.		2-3
	2.	Неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, вследствие непреодолимой силы, а именно — чрезвычайных и непреодолимых при данных условиях обстоятельств («форсмажор» или «форсмажорные обстоятельства»).		2-3
	Лабораторные работы (нет)			
	Практические занятия		2	
	1.	Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами.		
	2.	Виды «форсмажорных обстоятельств».		
	Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.			6
Тематика домашних заданий 1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 2. Подготовка рефератов «Форсмажорные обстоятельства при не выполнения условий договора». 3. Составление словаря профессиональных терминов. 4.Разбор ситуационных заданий по теме.				
Раздел 10. ПМ 02. Правила оформлнения счетов за проживание и дополнительные услуги				

Тема 10.1. Правила расчета оплаты за проживание	Содержание		2	
	1.	Порядок расчета за проживание и дополнительные услуги. Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостей. Расчётный час. Час выезда гостей. «Экспресс-выписка». Функции кассира службы приёма и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.		2-3
	2.	Виды и порядок расчёта оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ». Подготовка и проведение операций расчёта. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов.		2-3
	Лабораторные работы (нет)		2	
	Практические занятия			
	1.	Отъезд и проводы гостей.		
	2.	Организация услуги трансфера.		
Тема 10.2. Виды расчетов за проживание и дополнительные услуги, правила их оформления	Содержание		2	
	1.	Наличный расчет за проживание и дополнительные услуги, правила его оформления. Безналичный расчет за проживание и дополнительные услуги, правила его оформления. Формы расчётов платёжными документами в сфере гостиничного сервиса.		2-3
	2.	Виды международных платёжных систем, дорожных чеков, еврочеков, пластиковых карт, реквизиты платёжных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами. Признаки платёжности и общие средства защиты бумажных денежных средств. Порядок работы с пластиковыми картами. Работа с различными платёжными документами.		2-3
	Лабораторные работы (нет)		2	
	Практические занятия			

	1.	Особенности расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги за рубежом.		
	2.	Системы гостиничных услуг «все включено», «УЛЬТРА все включено» и др.		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.			3	
Тематика домашних заданий 1. Составление словаря профессиональных терминов. 2. Подготовка рефератов «Система гостиничных услуг «все включено», «УЛЬТРА все включено». 3. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 5. Решение ситуационных задач по расчету оплаты за проживание.				
Раздел 11. ПМ 02. Виды отчётной документации, порядок возврата денежных сумм гостям				
Тема 11.1. Виды отчётной документации	Содержание		2	
	1.	Виды отчетной документации гостиницы. Порядок оформления отчетной документации.		2-3
	2.	Учёт и порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчётов. Бухгалтерские документы и требования к их составлению. Порядок возврата денежных сумм гостю. Автоматизированная обработка данных в службе приёма и размещения.		2-3
	Лабораторные работы (нет)		2	
	Практические занятия			
	1.	Конфликтные ситуации при расчётах с гостями и алгоритм их разрешения		
	2.	Дифференцированный зачет.		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.			4	
Тематика домашних заданий 1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 2. Составление словаря профессиональных терминов. 4. Разбор ситуационных заданий по возврату денежных сумм гостям.				

Раздел 12. ПМ 02. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита				
Тема 12.1. Основные функции ночного аудитора (портье).	Содержание		2	2-3
	1.	Функциональные обязанности ночного портье. Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.		
	2.			
	Лабораторные работы (нет)		2	
	Практические занятия			
	1.	Дополнительные функции ночного портье в гостиницах малой вместимости.		
Тема 12.2. Правила выполнения ночного аудита	Содержание		2	2-3
	1.	Портфолио гостя. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учёта и первичной документации.		
	2.	Виды отчётной документации. Заккрытие финансового дня в гостинице. Суточный отчет финансовой деятельности гостиницы.		
	Лабораторные работы (нет)		2	
	Практические занятия			
	1.	Оформление документов по начислению платежей на счета. Расшифровка дебиторских счетов.		
	2.	Организация работы службы консьержей и батлеров.		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.			8	
Тематика домашних заданий 1. Составление словаря профессиональных терминов. 2. Подготовка рефератов «Организация работы службы консьержей и батлеров». 3. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 4. Подготовка сообщений «Правила выполнения ночного аудита в зависимости от категории и вместимости гостиницы».				
Раздел 13. ПМ 02. Принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими			7	

отделами гостиницы				
Тема 13.1. Принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы	Содержание		2	
	1.	Характеристика основных и дополнительных служб гостиницы. Коммуникационный процесс взаимодействия службы приёма и размещения с другими службами гостиницы: назначение, виды передаваемой информации. Каналы коммуникации		2-3
	2.	Принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы. Информационные потоки и документооборот между службой приёма и размещения и другими отделами гостиницы. Изучение коммуникационных барьеров.		2-3
	Лабораторные работы (нет)		2	
	Практические занятия			
	1.	Службы гостиницы и их состав в зависимости от категории и вместимости. Соблюдение принципов взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы.		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.			6	
Тематика домашних заданий				
1.Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.				
2. Подготовка презентаций «Взаимосвязь службы приема и размещения с другими службами гостиницы».				
3. Составление словаря профессиональных терминов.				
Раздел 14. ПМ 02. Правила работы с информационной базой данных гостиницы				
Тема 14.1. Понятие и виды информационных баз данных для гостиниц	Содержание		2	
	1.	Понятие информационных баз данных для гостиниц.		2-3
	2.	Виды информационных баз данных для гостиниц.		2-3
	3.	Виды информационных баз данных для общей взаимосвязанной деятельности служб и гостиницы в целом.		2-3
	4.	Виды информационных баз данных, необходимых для деятельности отдельно внутри каждой службы гостиницы.		2-3

	Лабораторные работы (нет)		2	
	Практические занятия			
	1.	Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения.		
	2.	Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: Fidelio, Edelweiss, Libra, Opera и др.		
Тема 14.2. Правила работы с информационной базой данных гостиницы	Содержание		2	
	1.	Планирование и особенности выбора автоматизации гостиницы.		2-3
	2.	Основные правила работы с информационной базой данных гостиницы		2-3
	Лабораторные работы (нет)		2	
	Практические занятия			
	1.	Автоматизированные системы управления ресторанным предприятием.		
	2.	Операционная система Windows, 1С Бухгалтерия.		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.			6	
Тематика домашних заданий 1.Составление словаря профессиональных терминов. 2. Подготовка презентаций «Гостиничные АСУ - Fidelio, Edelweiss, Libra, Opera и др.», «Ресторанные АСУ R-keeper, Forint, iiko» и др. 3.Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.				

Раздел 15. ПМ 02. Составление и обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)				
Тема 15.1. Составление необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду,	Содержание		4	
	1.	Перечень необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)		2-3
	2.	Составление необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров,		2-3

состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)		начислению на счета гостей за дополнительные услуги).		
	Лабораторные работы (нет)		2	
	Практические занятия			
	1.	Составление и обработка документации в ручную для учета номерного фонда в гостинице.		
Тема 15.2 Обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)	Содержание		6	
	1.	Составление и оформление документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги) с использованием технических и телекоммуникационных средств. Составление и оформление заказов на завтрак.		2-3
	2.	Особенности обработки необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги).		
	Лабораторные работы (нет)		2	
	Практические занятия			
	2.	Дифференцированный зачет.		
	Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02.			8
Тематика домашних заданий 1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 2. Подготовка презентаций: «Программа Mystery Guest. Анонимная оценка выполнения стандартов качества продукции». 3. Составление словаря профессиональных терминов. 4. Подготовка конспектов.				
Учебная практика			36	
Виды работ				
Ознакомиться с организацией службы приёма и размещения Изучить нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиницы при приёме, регистрации и размещении гостей			2	2-3
Изучить стандарты качества обслуживания при приёме и выписке гостей			2	2-3

Осуществить приём гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)	2	2-3
Регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан) в	2	2-3
Подготовить проекты договоров с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями	4	2-3
Изучить стандарты качества обслуживания при приёме и выписке гостей	2	2-3
Информировать гостей об услугах в гостинице	2	2-3
Информировать гостей о правилах безопасности во время проживания в гостинице	2	2-3
Изучить правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги	2	2-3
Заключить договор об оказании гостиничных услуг, предоставляемых в гостинице	2	2-3
Произвести контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостинице	2	2-3
Изучить принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы	3	2-3
Подготовить счета при отъезде гостей	3	2-3
Организовать отъезд гостей	2	2-3
Начислить счета гостей за дополнительные услуги	2	2-3
Ознакомиться с правилами проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены	2	
Производственная практика (для СПО – (по профилю специальности))	72	
Виды работ		
Самостоятельно произвести приём гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)	4	3
Самостоятельно произвести регистрацию гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)	6	3
Самостоятельно подготовить проекты договоров с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями	6	3
Самостоятельно проинформировать гостей об услугах в гостинице	4	3
Самостоятельно проинформировать гостей о правилах безопасности во время проживания в гостинице	4	3
Самостоятельно оформить счет за проживание и дополнительные услуги	8	3
Самостоятельно заключить договор об оказании гостиничных услуг, предоставляемых в гостинице	6	3
Самостоятельно произвести контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостинице	6	3
Самостоятельно подготовить счета при отъезде гостей	8	3
Самостоятельно организовать отъезд гостей	4	3

Самостоятельно начислить счета гостей за дополнительные услуги	8	3
Самостоятельно провести ночной аудит и передать дела по окончанию смены	8	
всего	374	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02.«Прием, размещение и выписка гостей»

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебных кабинетов «Прием, размещение и выписка гостей».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Прием, размещение и выписка гостей»: 30 посадочных мест (столы письменные фанерные, стулья с сиденьями и спинками), рабочее место преподавателя (стул и стол преподавателя), доска аудиторная двухсторонняя, комплект учебно-методической документации (комплект форм, бланков для приема, регистрации и выписки гостей).

Технические средства обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедиа-проектор, экран, электронные видеоматериалы, принтер, сканер, телефонный и факсимильный аппараты.

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест: автоматизированное рабочее место работника службы приема и размещения, программное обеспечение профессионального назначения (аудиовизуальные, компьютерные, телекоммуникационные средства обучения).

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.
2. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009.
3. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект, 2012.
4. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов: одобрена региональными комиссиями ВТО, Мадрид, ноябрь 1989 г. // Международный туризм: правовые акты / Сост. Н.И. Волошин. – М.: Финансы и статистика, 2000.
5. О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации: федер. закон от 18.07.2006 №109 ФЗ. – М.: Ось-89, 2008.
6. О персональных данных: федер. закон от 27.07.2006 №152 (в ред. от 25 июля 2011 №261-ФЗ) // Российская газета – федер. выпуск. – 2011. – № 5538.
7. О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации: федер. закон от 25.07.2002 №115-ФЗ. – М.: Ось-89, 2011.

8. О ратификации Конвенции Совета Европы о защите физических лиц при автоматизированной обработке персональных данных: федер. закон от 19.12.2005 №160-ФЗ // Российская газета – федер. выпуск. – 2005. – № 3957.
9. Об информации, информатизации и защите информации: федер. закон от 20.02.95 №24-ФЗ. – М.: Омега-Л, 2006.
10. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи: приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ от 25 января 2011 г. №35 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2011. – № 14.
11. Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения: приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. №86 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2005. – № 38.
12. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 2012.
13. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебник. - М.: Академия, 2011.

Дополнительные источники:

14. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебное пособие. – Москва: Альфа-М- ИНФРА-М, 2011.
15. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. Учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и допол. – М.: ИНФРА-М, 2009.

Электронная библиотека Znanium.com и Юрайт :

16. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебное пособие. – Москва: Альфа-М- ИНФРА-М, 2011.
17. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. Учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и допол. – М.: ИНФРА-М, 2009.
18. Тимонина Т.Л.: Гостиничный сервис: Учебное пособие для СПО, /РГГУ, 2020 г (Юрайт)
19. Семеркова Л.Н.: Технология и организация гостиничных услуг: Уч./. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015
20. Тимонина Т.Л., Гостиничный сервис, пособие для СПО/ РГГУ, 2020 г.
21. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2020.

Интернет-ресурсы:

1. Визовый кодекс ЕС от 13 июля 2009 г. [Электронный ресурс] // сайт Московской государственной юридической академии. – Режим доступа: <http://eulaw.edu.ru>
2. Все отели России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://all-hotels.ru>

3. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами: конвенция от 15 июня 1979 года // АльянсМедиа: национальное деловое партнёрство [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.businesspravo.ru/Docum/DocumShow_DocumID_33270.html
4. Международные гостиничные правила: одобрены Советом Международной гостиничной ассоциацией 2 ноября 1981 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.frontdesk.ru/files/International_Hospitality_law_1981.doc
5. Новости гостиниц [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.hotelnews.ru
6. О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчётов и (или) расчётов с использованием платёжных карт: федер. закон от 22 мая 2003 №54-ФЗ (в ред. от 25 июня 2012 № 94-ФЗ) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/12130951/>
7. ОАО «ГАО "Москва"» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gaomoskva.ru>
8. Об информации, информационных технологиях и о защите информации: федер. закон от 27 июля 2006 г. №149-ФЗ (в ред. от 28 июля 2012 г. №139-ФЗ) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/12148555/>
9. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. №490 (в ред. от 6 октября 2011 г. №824) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/10200913/>
10. Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учёта по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию: Постановление Правительства РФ от 17 июля 1995 г. №713 (в ред. от 21 мая 2012 г. №493) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/10103761/>
11. Регламент (ЕС) №526/2006 Европейского парламента и совета от 15 марта 2006 г., устанавливающий Кодекс Сообщества о режиме пересечения людьми границ // Московская государственная юридическая академия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://eulaw.edu.ru/documents/legislation/schengen/schengen_code.htm
12. AMADEUS Russia [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.amadeus.ru>
13. TravelMole [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.travelmole.com>.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с

расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы модуля; организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

Учебная практика проводится рассредоточено. Производственная практика завершает обучение профессионального модуля и проводится концентрированно.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля, как традиционными, так и инновационными методами, включая компьютерные технологии.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля, как традиционными, так и инновационными методами, включая компьютерные технологии.

Профессиональный модуль считается освоенным при условии получения положительной оценки на квалификационном экзамене.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): высшее профессиональное образование, соответствующее профилю изучаемых модулей; опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой

Инженерно-педагогический состав: высшее профессиональное образование, соответствующее профилю изучаемых модулей; опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. 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)**

ПМ.02. Приём, размещение и выписка гостей

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1. Принимать регистрировать и размещать гостей.	- обоснованность выбора стандартов качества обслуживания при приёме и выписке гостей; - точность и правильность процедуры приёма, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей и др.; - правильность регистрации гостей (VIP-гости, группы, корпоративные гости, иностранные граждане); - точность создания и правильность обработки необходимой документации (загрузка номеров, ожидаемый заезд, выезд, состояние номеров, начисление на счета гостей за дополнительные услуги); - точность и грамотность ведения учёта занятых номеров и наличия свободных мест; - правильность и грамотность заполнения анкеты/регистрационной карточки гостя, уведомления о прибытии иностранного гражданина и лица без гражданства при регистрации гостей в гостинице; - точность и грамотность ведения учёта зарегистрированных гостей;	Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы: - при выполнении и защите результатов практических занятий; - при выполнении работ на производственной практике; - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю

	- грамотное общение с гостями на русском и иностранном языках в процессе регистрации и размещения гостей в гостинице	
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	- правильность информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; -точность и правильность изложения нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приёме, регистрации и размещении гостей; - полнота демонстрации основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей; - точность и правильность работы с информационной базой данных гостиницы; -точность и грамотность оформления отчёта по оказанным услугам; - правильность аннулирования заказа на бронирование авиа-, железнодорожных и прочих билетов; - точность и грамотность оформления счетов на оплату услуг; - грамотное общение с гостями на русском и иностранном языках в процессе предоставления услуг гостям в гостинице	
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договора об оказании гостиничных услуг.	- точность и грамотность создания проекта договора в соответствии с принятыми соглашениями; - правильность соблюдения юридических аспектов и правил регистрации иностранных гостей; - грамотное общение с гостями на русском и иностранном языках в процессе продажи мест в гостинице	
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договора об оказании гостиничных услуг.	- правильность выбора методов контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостинице (по договору); - точность и грамотность оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; - правильность начисления кредитных операций и составления кассовых отчётов;	

	- правильность составления итоговой отчётности по истекшему дню; - правильность оформления протокола кассовых операций	
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	- точность и грамотность оформления установленной документации, в т. ч. счетов гостей, внесения исправлений в оформленный гостевой счёт; - правильность производства расчётов с гостями, в т. ч. с учётом скидок; - точность и грамотность оформления отчётной документации по кассовым операциям; - правильность возврата денежных сумм гостям; - точность и грамотность оформления выезда гостей и возврата предварительной оплаты проживания при досрочном выезде; - правильность занесения информации о выезде гостей в автоматическую гостиничную программу и клиентскую базу данных; - правильность изменения в данных о текущем состоянии номерного фонда; - грамотность общения с гостями на русском и иностранном языках в процессе выписки гостя из гостиницы	
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	- правильность выполнения операций по поддержке информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); - точность и правильность выполнения обязанностей ночного портье; - точность и правильность начисления платежей на балансовые счета гостей с учётом тарифов оплаты; - правильность переноса расходов	Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы: - при выполнении и защите результатов практических занятий; - при выполнении работ на производственной практике; - при проведении

	на другой счёт и разделения балансового счёта по просьбе гостя; - точность сверки счетов гостей с отчётами служб гостиницы; - правильность подведения баланса счетов гостей; - точность и грамотность оформления отчётов по задолженностям гостей	контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю
--	---	--

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	- точность аргументации и полнота 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.; - наличие положительных отзывов по итогам учебной практики	Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы: - при выполнении и защите результатов практических занятий; - при выполнении работ на производственной практике; - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач,	- точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области	

оценивать их эффективность и качество	контроля качества продукции и услуг; - полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональных задач	Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы: - при выполнении и защите результатов практических занятий; - при выполнении работ на производственной практике; - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- принимать стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля на предприятии индустрии гостеприимства; - принимать стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации продукции и услуг	
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	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	– взаимодействие с обучающимися, преподавателями, руководителями и кураторами практики в ходе обучения	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	– самоанализ и коррекция результатов собственной работы; – проявление ответственности за работу подчинённых, результат выполнения заданий	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	– проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; – анализ инноваций в области приема, регистрации и выписки гостей	