

**КОМПЛЕКСНАЯ ПРОГРАММА
РАЗВИТИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ НА 2016-2017 ГОДЫ**

ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 02. ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ

Для специальности СПО 43.02.11. Гостиничный сервис

(базовый уровень подготовки)



(программа подготовки специалистов среднего звена)

укрупненная группа

43.00.00.ТУРИЗМ И СЕРВИС


ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ
Программы профессионального модуля
ПМ.02.Прием, размещение и выписка гостей

Рассмотрена и одобрена
предметно-цикловой комиссией

Протокол № 1
от «30» августа 2016г.

Председатель 

Утверждаю
зам директора по УПР


«30» августа 2016г.

Программа профессионального модуля ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей» соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту в части требований к результатам освоения программы подготовки квалифицированных служащих по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» и учебному плану, разработанному в соответствии с потребностями работодателей и особенностями развития отрасли «Сервис» Тамбовского региона.

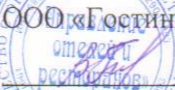
Организация разработчик:

Тамбовское областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»

Программа рассмотрена и рекомендована областным кластерным объединением «Социальная сфера».

Протокол № 1 от «30» августа 2016 г.

СОГЛАСОВАНО:

Генеральный директор
ООО «Гостиница Державинская»
 В.Н. Гончаров
«02» сентября 2016 г.



АННОТАЦИЯ

Программа профессионального модуля ПМ.02. «Прием, размещение и выписка гостей» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта СПО по специальности 43.02.11. «Гостиничный сервис», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 07 мая 2014 г. № 475.

Программа разработана коллективом ТОГБОУ СПО «Колледж торговли, общественного питания и сервиса» и работниками гостиницы «Державинская» с учетом рекомендаций ООО «Управление отелей и ресторанов».

В состав профессионального модуля входят: междисциплинарные курсы (МДК 02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей (226 час).

Программа направлена на подготовку выпускников к виду 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 договоров об оказании гостиничных услуг.
4. Обеспечивать выполнение договоров 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.

В целях повышения эффективности подготовки выпускников к требованиям регионального рынка труда вид профессиональной деятельности ВПД дополнен рядом профессиональных компетенций: ПК 2.7.

«Предоставление транспортных услуг», что усиливает практико-ориентированный характер ОПОП.

Производственная практика проводится на предприятиях ООО «Управление гостиниц и ресторанов».

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по профессии 11695 «Горничная», специальностям 20063 «Администратор гостиницы (дома отдыха)», 25627 «Портъе»

Разработчики:

Мачалкин С.Е., и.о. генерального директора ООО «Управление отелей и ресторанов»;

Никулина И.Ю., администратор гостиницы «Державинская»

Самсонкина С.Б., заместитель директора по УПР ТОГБОУ СПО «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»;

Талапанова И.Ю., заведующий отделением СПО ТОГБОУ СПО «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»;

Симонова Г.Н., методист ТОГБОУ СПО «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»;

Паршина З.А., председатель Предметно-цикловой комиссии специальных дисциплин ТОГБОУ СПО «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»;

Близнецова Л.В., преподаватель специальных дисциплин ТОГБОУ СПО «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»

Клубникина Л.С., преподаватель специальных дисциплин ТОГБОУ СПО «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»;

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт программы профессионального модуля	6
2. Результаты освоения профессионального модуля	9
3. Структура и содержание профессионального модуля	12
4. Условия реализации программы профессионального модуля	23
5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля	26

1. Паспорт программы профессионального модуля

Прием, размещение и выписка гостей

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля (далее программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы 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):

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.

ПК.2.7. Предоставление транспортных услуг

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в рамках повышения квалификации и переподготовки) в профессиональной подготовке по профессиям рабочих 11695 горничная; должностей служащих 20063 администратор гостиницы, 25627 портье

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

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент должен: **иметь практический опыт:**

приёма, 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;

предоставления транспортных услуг.

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;

предоставлять транспортные услуги

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,

порядок предоставления транспортных услуг

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 406 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 226 часов, включая:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 150 часов;
самостоятельной работы обучающегося – 76 часов;
учебной и производственной практики - 180 часов.

2. Результаты освоения профессионального модуля

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 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.
ПК 2.7.	Предоставлять транспортные услуги
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять 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 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.
ОК 10.	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

3. Структура и содержание профессионального модуля

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и 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 - 2.7	Раздел 1. Прием, размещение и выписка гостей	226	150	54	-	76	-	-	
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	180							180
	Всего:	406	150	54	-	76	-	-	180

*

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения	
1	2	3	4	
Раздел ПМ 2. Прием, размещение и выписка гостей.		406		
МДК 02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.		150		
Тема 1.1 Внутриорганизационные нормативные документы службы приема.	Содержание		10	
	1.	Нормативная документация, используемая при приеме гостей. Правила предоставления гостиничных услуг в Р.Ф. Закон « О защите прав потребителей».		2
	2.	Характеристика службы приема и размещения. Положение о службе приема и размещения в гостинице. Цель и задачи службы. Организационная структура службы приема и размещения. Определения и термины гостиничного сервиса.		2
	3	Должностная инструкция старшего администратора службы приема и размещения. Общие положения, обязанности, права, ответственность.		2
	4	Должностная инструкция администратора службы приема и размещения. Общие положения, обязанности, права, ответственность.		2

	5	Должностная инструкция ночного администратора службы приема и размещения. Общие положения, обязанности, права, ответственность. Правила заполнения сменного журнала .		2	
	6	Должностная инструкция телефонного оператора службы приема и размещения. Общие положения, нормативная документация, используемая в работе. Обязанности, права, ответственность. Операционные стандарты.		2	
	7	Показатели качества гостиничных услуг. Техническое качество, функциональное качество, этическое качество. Критерии качества гостиничных услуг. Основные подходы к определению качества гостиничных услуг. Современная модель качества гостиничных услуг.		3	
	Лабораторные работы			-	
	Практические занятия			4	
	1.	Работа с нормативными документами			
	2.	«Правила предоставления гостиничных услуг в РФ»			
3.	Семинар: «Европейский стандарт обслуживания»				
Тема 1.2 . Организация работы службы приема и размещения.	Содержание		20		
1.	Требования к организации службы приема в гостинице. Состав персонала службы: основной и вспомогательный. Правила для персонала, требования , предъявляемые к персоналу. Организация рабочего места сотрудника службы приема и размещения.		2		
2.	Технологические процессы, оборудование и документация . Основное оборудование стойки приема : компьютер, принтер, факс, детектор для денег, информационный щит, терминал для карт.		2		
3.	Встреча, приветствие гостей в гостинице. Виды встреч, способы поселения в гостиницу : по брони и не по брони. Парковка транспорта, ведение диалога с гостями.		3		

4.	Регистрация индивидуальных клиентов. Заполнение регистрационной карты проживающего. Разрешение на поселение. Заполнение визитной карты гостя.	3
5.	Особенности регистрации туристских групп. Заполнение карты брони. Направление на размещение, выписка разрешения на поселение. Особенности размещения туристов в гостинице.	3
6.	Регистрация корпоративных клиентов. Отличительные особенности регистрации корпоративных гостей.	3
7.	Регистрация иностранных туристов. Виды виз : одноразовая, многоразовая, индивидуальная; групповая, студенческая, транзитная. Категория виз: ДП, СЛ, ОБ, ТУ.	3
8.	Юридические аспекты регистрации иностранных туристов. Правила заполнения регистрационных бланков.	2
9.	Документация для учета номерного фонда. Ведомость движения номерного фонда. Заполнение «шахматки». Перевод гостя в другой номер.	2
10.	Виды расчетов с проживающими. Наличный расчет, безналичный расчет ,дорожные чеки, именные чеки, кредитные карты, ваучеры.	3
11.	Авторизация кредитных карт. Снятие копии кредитной карты, Оборудование для авторизации карт : импринтер. Выдача авторизационного кода . Авторизационное письмо.Проверка платежеспособности при помощи POS- терминала. Характеристика терминала, производимые терминалом операции. Функция предварительной авторизации .	3
12.	Правила расчета оплаты за проживание. Единый расчетный час в гостиницах. «Правила предоставления	2

	гостиничных услуг в РФ».		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия	18	
1.	Работа с ГОСТ Р 50645 – 96 «Туристско – экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц».		
2.	Работа с нормативной документацией.		
3.	Ролевая игра « Встреча и регистрация гостей».		
4.	Семинар: « Различные виды гостиничных номеров».		
5.	Разбор ситуационных задач.		
6.	Решение кейсов		
7.	Заполнение анкеты, карты гостя.		
8.	Заполнение регистрационных бланков при поселении индивидуальных туристов.		
9.	Заполнение регистрационных бланков при поселении корпоративных клиентов.		
10.	Заполнение регистрационных бланков при поселении туристских групп.		
11.	Разработка дизайна карты гостя		
12.	Заполнение документации по учету номерного фонда		
13.	Семинар «Авторизация пластиковых карт»		
14.	Решение задач по расчету стоимости проживания в гостиницах		
15.	Решение кейсов		
Тема 1.3. Назначение номера.	Содержание	18	

	1.	Назначение номера. Особенности назначения номера иностранным гостям. Учет пожеланий клиентов. Номер для инвалидов.		2
	2.	Автоматизированная система назначения номера. Компьютерная система управления гостиницей. Использование подсистемы «Поселение», «электронная шахматка». Цветовая кодировка. Ваучер - каталог.		2
	3.	Вселение в номер и доставка багажа. Особенности работы посыльных и подносчиков багажа, обязанности посыльных, подносчиков багажа.		2
	4.	Взаимодействие с другими службами гостиницы. Взаимодействие со службой номерного фонда, службой обслуживания, инженерной службой, службой безопасности, службой питания.		3
	5.	Электронные ключи. Система контроля доступа в помещения гостиниц. Передовые технологии в отеле нового тысячелетия. Энергосберегающие устройства. Несетевые и сетевые версии электронных замков		3
	6.	Порядок работы с кредитными картами. Идентификация карты, определение принадлежности к платежным системам. Карта VISA, VISA Electron		3
	7.	Идентификация кредитных карт. Карты Master Card, Maestro, JCB. Основные признаки поддельных международных карт.		2
	8.	Порядок проведения операции оплаты по карте. Проведение голосовой авторизации различных видов карт, отмена авторизации		
	9.	Изъятие карты.		3

	Незаконные операции с пластиковыми картами, порядок действий кассира при изъятии поддельной карты		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия	10	
	1. Семинар «Предпочтение номеров иностранными туристами»		
	2. Семинар «Система контроля доступа в помещения гостиницы»		
	3. Решение кейсов		
	4. Идентификация пластиковых карт		
	5. Порядок действий при изъятии поддельных карт		
	6. Экскурсия на предприятие		
Тема 1.4. Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами.	Содержание	10	
	1. Профессиональная этика работников гостиничного предприятия. Связь профессиональной этики с культурой обслуживания. Основные личностные качества работников.		2
	2. Правила и стандарты общения персонала с клиентами. Нравственные качества как один из основных элементов профессиональной пригодности. Основные правила для персонала.		2
	3. Клиенты гостиничных предприятий и их типы. Основные типы клиентов: «аналитик», «энтузиаст», «активист», «добряк». Типология клиентов классика туризма В.А. Квартальнова. Особенности работы с каждым типом клиента.		3
	4. Особенности контакта персонала отеля с клиентами. Культура сервиса, основные аспекты. Основные слагающие культуры обслуживания. Распространенные варианты соприкосновения работников с гостями.		3
	5. Конфликтные ситуации и их разрешение. Категория «трудных гостей» : конкурент, доминатор, миссионер, антагонист. Рекомендации по работе с ними.		3

	6.	Система работы с жалобами клиентов. Алгоритм действий при получении жалоб, создание базы данных по учету жалоб, механизм распространения информации, связанной с жалобами гостей. Система стандартных компенсаций. Правила, соблюдаемые при рассмотрении жалоб.		3
	7.	Информирование клиента. Информационно – психологическая среда, создаваемая в гостинице		2
	Лабораторные работы		-	
	Практические занятия		6	
	1.	Решение кейсов		
	2.	Изучение фирменных стандартов общения.		
	3.	Ролевая игра «Конфликтные ситуации».		
	4.	Ролевая игра «Трудные гости».		
	5.	Семинар «Информирование клиентов».		
	6.	Алгоритм действий по работе с жалобами клиентов.		
Тема 1.5. Дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	Содержание		18	
	1.	Бизнес- центр. Виды услуг, предоставляемых бизнес – центром. Обеспечение гостей автотранспортом. Способы оплаты за транспортные услуги.		2
	2.	Сервис – бюро. Услуги , предоставляемые сервис – бюро: заказ билетов, экскурсионное обслуживание, посещения театров, визовая поддержка.		2
	3.	Услуги питания. Продукция мини- бар. Использование мини – бара в номерах. Контроль над потреблением продукции из мини – бара.		3
	4.	Обслуживание в номерах. Служба room –service. Обязанности работников службы. Правила предлагающей продажи. Взаимоотношения гостей и сотрудников службы.		3

	5.	Заказ питания в номер. Порядок доставки. Основные требования к сотруднику службы обслуживания в номерах. Действия официанта.		3
	6.	Заказ завтрака в номер. Способы заказа питания в номер, виды завтраков. Оплата счета.		2
	7.	Услуги интерактивного и платного телевидения. Характеристика данных видов услуг, Платные каналы. Виды тарифных планов. Специальные функции для персонала отеля.		2
	8.	Телекоммуникационные услуги в отеле. Виды телекоммуникационных услуг. Услуга «не беспокоить гостя». Работа телефонного оператора.		2
	9.	Обслуживание гостей со статусом «инкогнито» . Характеристика гостей, ведение документации по гостям со статусом «инкогнито». Побудка гостей.		3
	10.	Действия по телефонным угрозам. Правила ведения телефонных разговоров во время получения угрозы.		3
	11.	Анимационные услуги. Организация отдыха и развлечений. Спортивно- оздоровительные комплексы, салон красоты, ночной клуб. Размещение с животными. Порядок размещения с животными, соблюдение санитарно – гигиенических правил и норм. Перевод клиента из номера в номер.		2
	Лабораторные работы		-	
	Практические занятия		10	
	1.	Семинар «Экскурсионное обслуживание».		
	2.	Деловая игра «Обслуживание питанием в номере».		
	3.	Действия в случае угрозы теракта.		

	4.	Ведение документации по мини – бару.			
	5.	Решение кейсов.			
	6.	Ведение телефонных переговоров.			
	7.	Составление меню завтраков.			
Тема 1. 6. Проведение ночного аудита. Выписка гостей.	Содержание		20		
	1.	Выезд гостя. Процедура выписки гостя. Расчет за проживание, за дополнительные платные услуги, телефонные переговоры.		2	
	2.	Порядок расчета за дополнительные услуги. Составление акта о порче имущества .		3	
	3	Виды и методы оплаты за предоставленные услуги. Оплата наличными, оплата кредитными картами.		3	
	4	Оплата по безналичному расчету и ваучерами. Порядок действий сотрудника отеля.		3	
	5	Экспресс – оплата гостиничного счета. Характеристика данного способа оплаты. Проверка выписанного счета клиентом.		2	
	6	Порядок действий по возврате денежных средств. Ночной аудит. Обязанности работников ночной смены службы приема		3	
	Лабораторные работы			-	
	Практические занятия		6		
	1.	Решение задач по расчету за проживание.			
	2.	Решение задач по расчету за дополнительные услуги.			
	3.	Решение кейсов			
	4.	Действия по возврату денежных средств.			
5.	Составление счетов на выписку гостей.				

	6.	Проведение ночного аудита	
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 1.			76
<p>Выполнение презентаций. Подготовка рефератов, изучение дополнительных источников информации по темам модуля, составление конспектов. Заполнение бланков регистрации индивидуальных туристов и туристических групп, карты гостя, акт о порче имущества. Составление меню различных видов завтраков. Подготовка к семинарским занятиям, к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.</p> <p>Составление технологической схемы процесса приема и размещения .</p> <p>Составление договоров: на дополнительное обслуживание, комиссионный, корпоративный.</p>			
Примерная тематика домашних заданий			
<p>Виды гостиничных номеров. Прием гостей. Должностные инструкции работников ночной службы приема. Транспортное обслуживание. Оздоровительные центры.</p> <p>Технология работы с жалобами гостей.</p> <p>Оформление договорной документации.</p> <p>Разрешение конфликтной ситуации.</p> <p>Организация экскурсионного обслуживания.</p> <p>Разработка анимационных программ.</p>			
Учебная практика			-
Производственная практика			180
Виды работ			
<p>Прием и размещение гостей в гостинице. Информирование потребителей о правилах безопасности проживания в гостинице. Составлять и обрабатывать документацию по загрузке номеров, состоянию номеров, начислению на счета гостей. Осуществление регистрации гостей. Сопровождение гостей до номера и вселение в номер.</p> <p>Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для регистрации клиентов в гостинице.</p>			
Всего			406

4. Условия реализации программы профессионального модуля

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета организации деятельности службы приема и размещения; информационных технологий в профессиональной деятельности, тренинговый кабинет службы приема и размещения.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся,
- рабочее место преподавателя,
- комплект учебно-наглядных пособий.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением,
- мультимедиа- проектор.

Оборудование тренингового кабинета:

- компьютеры,
- факс
- мультимедийный проектор
- TV, DVD; слайд- фильмы
- буклеты
- профессиональные журналы.

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику на предприятиях сферы гостеприимства города и области.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов М.: ИНФРА, 2010
2. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания М.: 2010
3. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах Учебное пособие М.: Альфа, 2009

Дополнительные источники:

1. Закон Российской Федерации « О защите прав потребителей» от 07.02.92 №2300-1(ред. От 25.10.2007).
2. Федеральный закон « Об основах туристской деятельности в РФ от 24.11.96 № 132 –ФЗ (ред. От 05.02.2007).
3. «Система классификации гостиниц и других средств размещения», утв. Приказом Федерального агентства по туризму от 27.07.2005 №86.
4. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, утв. Постановлением Правительства РФ от 25.04.97. №490 (ред. от 01.02.2005).
5. Квалификационные требования, характеристики должностей, нормативы труда работников гостиничного хозяйства и общественного питания: [практич. пособие] / сост. С.С.Скобкин. — М.: Экономист, 2009.
6. А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева Практикум по организации и менеджменту гостиничного хозяйства /Учебное пособие, М.: Кнорус, 2010
7. Рябова И. А. Словарь международных туристских терминов (русско-английско-французско-немецкий) / И.А.Рябова, Д.К.Исмаев, С.Н.Путилина. — М.: Книгодел: МАТГР, 2009.
- 8.. Сенин В. С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других размещений / В.С.Сенин, А.В.Денисенко. — М.: Финансы и статистика, 2010.
9. Сергеева Ю.С. Организация гостиничного бизнеса - М.:2010

Периодическая печать:

1. Журнал «Парад отелей»
2. Журнал «Гостиница и Ресторан»
3. Журнал «Отель»

Интернет – ресурсы:

www.hotelline.ru

www.prohotel.ru

www.delinform.ru

www.new-hotel.ru

www.restoranoff.ru

www.restorus.com

www.horeca-portal.ru

www.obed.irk.ru

www.hospitality.ru

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Занятия при изучении данного модуля проводятся в учебных кабинетах и тренинговых лабораториях. Производственная практика проводится

концентрировано, в соответствии с программой модуля на предприятиях гостиничного сервиса.

Освоению данного модуля должно предшествовать изучение следующих дисциплин: « Информатика и информационно – коммуникативные технологии в профессиональной деятельности», «Иностранный язык», « Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности».

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по ПМ: среднее профессиональное или высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля, опыт деятельности в организации соответствующей профессиональной сферы.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: должны иметь на 1-2 разряда по профессии рабочего выше, чем предусмотрено образовательным стандартом для выпускников, прошедшие стажировку в профильных организациях не реже одного раза в три года.

5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Принимать, регистрировать и размещать гостей	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрация умений и навыков приема, регистрации и размещения гостей; - демонстрация организации рабочего места службы приема и размещения; - использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для регистрации гостей; 	<p>Экспертная оценка выполнения практических работ.</p> <p>Тестирование</p> <p>Экспортное наблюдение на производственной практике</p>
Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрация умений и навыков в предоставлении информации гостям об услугах в гостинице; - демонстрация владения технологией ведения телефонных переговоров. 	<p>Экспертная оценка выполнения практических работ.</p> <p>Тестирование.</p> <p>Экспортное наблюдение на производственной практике</p>
Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрация умений и навыков в заключении договоров об оказании гостиничных услуг; 	<p>Экспертная оценка выполнения практических работ.</p> <p>Тестирование.</p> <p>Экспортное наблюдение на производственной практике</p>

Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	- контролирование оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах	Экспертная оценка выполнения практических работ. Тестирование. Экспортное наблюдение на производственной практике
Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	- демонстрация умений и навыков подготовки счетов и организации отъезда гостей;	Экспертная оценка выполнения практических работ. Тестирование. Экспортное наблюдение на производственной практике.
Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	- демонстрация умений и навыков в проведении ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	Экспертная оценка выполнения практических работ. Тестирование Экспортное наблюдение на производственной практике
Предоставлять транспортные услуги	-демонстрация умений и навыков в организации предоставления транспортных услуг	Экспертная оценка выполнения практических работ. Тестирование.

		Экспортное наблюдение на производственной практике
--	--	--

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 умения.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	демонстрация интереса к будущей профессии, - участие в конкурсах профмастерства; -создание портфолио обучающегося;	-Анализ портфолио обучающихся; - характеристика с производства; - экспертное наблюдение и оценка в ходе конкурсов профессионального мастерства;
Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	-выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач; -оценка эффективности и качества выполнения;	Интерпретация результатов наблюдений за практической деятельностью обучающегося
Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	-решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области разработки технологических процессов бронирования гостиничных номеров;	Интерпретация результатов наблюдений за практической деятельностью обучающегося

Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<ul style="list-style-type: none"> - эффективный поиск информации необходимой для ведения процесса бронирования; - использование различных источников, включая электронные, по теме модуля 	Интерпретация результатов наблюдений за практической деятельностью обучающегося
Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> - владение поисковыми системами в сети Интернет; - создание Интернет – страницы гостиницы; - работа с компьютерными системами бронирования. 	Интерпретация результатов наблюдений за практической деятельностью обучающегося
Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	<ul style="list-style-type: none"> - взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения 	Интерпретация результатов наблюдений за практической деятельностью обучающегося
Брать на себя ответственность за работу членов команды, результат выполнения заданий.	<ul style="list-style-type: none"> - проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий. 	Интерпретация результатов наблюдений за практической деятельностью обучающегося
Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	<ul style="list-style-type: none"> - планирование обучающимися повышения личностного и квалификационного уровня. 	Наблюдение и экспортная оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике

Ориентироваться в частой смене технологий в профессиональной деятельности.	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.	Наблюдение и экспортная оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике
Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).	- демонстрация готовности к исполнению воинской обязанности с применением полученных профессиональных знаний	Наблюдение и экспортная оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
70 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 69	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

На этапе промежуточной аттестации по медиане качественных оценок индивидуальных образовательных достижений преподавателем определяется интегральная оценка уровня подготовки по учебной дисциплине.