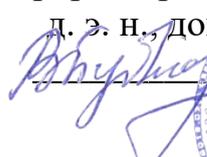


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Байкальский государственный университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
д. э. н., доцент Бубнов В.А.



22.05.2020 г.

Дата актуализации: 21.08.2020 г.

Рабочая программа

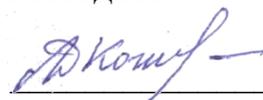
Профессиональный модуль 02 Прием, размещение и выписка гостей
Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис
Базовая подготовка

Иркутск 2020

Рабочая программа профессионального модуля Прием, размещение и выписка гостей разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис базовой подготовки.

Согласовано:

Методист



А.Д. Кожевникова

Разработал преподаватели

О.П. Казачкова

О.Н. Копылова

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	7
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	34
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	39

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС 3+ по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис, базовая подготовка в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Прием, размещение и выписка гостей** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

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

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

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

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

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

иметь практический опыт:

- 1) приема, регистрации и размещения гостей;
- 2) предоставление информации гостям об услугах в гостинице;
- 3) участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- 4) контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);

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

уметь:

- 1) организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- 2) регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- 3) информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- 4) готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагенствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- 5) контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- 6) оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- 7) поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- 8) составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- 9) выполнять обязанности ночного портье.

знать:

- 1) нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- 2) организацию службы приема и размещения;
- 3) стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- 4) правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- 5) юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- 6) основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- 7) виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- 8) правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- 9) виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- 10) основные функции службы ночного портье и правила выполнения аудита;
- 11) принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- 12) правила работы с информационной базой данных гостиницы.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 504 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 288 часа, включая:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 193 часов;
самостоятельной работы обучающегося – 95 часов;
учебной практики – 216 часов

1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля (заочное отделение):

всего – 504 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 288 часа, включая:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 46 часов;
самостоятельной работы обучающегося – 246 часов;
учебной практики – 216 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД) **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.
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 команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), 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 СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			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. – 2.6.	МДК. 02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	126	85	34	-	41	-	-	-
ПК 2.1. – 2.6.	МДК. 02.02. Этика и психология общения в ситуациях гостеприимства	54	48	24		6	-	-	-
ПК 2.1. – 2.6.	МДК. 02.03. Основы индустрии гостеприимства	108	60	24		48			
ПК 2.1. – 2.6.	Учебная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)	216						216	-
	Всего:	504	193	82	-	95	-	216	-

3.1.1 Тематический план профессионального модуля (заочное отделение)

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			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. – 2.6.	МДК. 02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	126	26		-	100	-	-	-
ПК 2.1. – 2.6.	МДК. 02.02. Этика и психология общения в ситуациях гостеприимства	54	10	-		44	-	-	-
ПК 2.1. – 2.6.	МДК. 02.03. Основы индустрии гостеприимства	108	10			98			
ПК 2.1. – 2.6.	Учебная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)	216						216	-
	Всего:	504	46		-	246	-	216	-

3.2. Содержание обучения профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практических занятий, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций
1	2	3	4
МДК. 02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей		126	
Раздел 1. Служба приема и размещения в структуре гостиничного предприятия		9	
Тема 1.1. Основные функции и состав службы приема и размещения	Содержание учебного материала: 1. Основные функции и значение службы приема и размещения. Организационная структура и состав персонала службы приема и размещения. Особенности графика работы. Правила профессионального поведения в работе. Правила гостеприимства. 2. Стойка администратора. Организация рабочего места службы приема и размещения. Технология подбора персонала службы приема и размещения. Квалификационные требования (профессиональные стандарты).	2	<i>OK 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9</i>
	Практическое занятие № 1 Профессиональные стандарты администратора службы приема и размещения на примере ведущих гостиниц города. Клиентоориентированный сервис в работе службы приема и размещения (выступление с докладами-презентациями по темам).	2	
	Самостоятельная работа: подготовка докладов-презентаций по темам 1) Требования, предъявляемые к сотрудникам службы приема и размещения: стандарты внешнего вида, поведения, делового общения 2) Клиентоориентированный сервис в работе службы приема и размещения. 3) Reception как «front office» отеля	3	
Раздел 2. Основное нормативно-правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения		8	
Тема 2.1 Законодательные основы гостиничного хозяйства в деятельности службы приема и размещения	Содержание учебного материала: 3. 11 основных документов, регламентирующих деятельность гостиницы. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей». Федеральный закон №132 «Об основах турдеятельности». Федеральный закон № 109 «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без	2	<i>OK 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9 ПК 2.1</i>

	гражданства в РФ».		
	Самостоятельная работа: Изучение основных документов, регламентирующих деятельность гостиницы.	2	
Тема 2.2 Классификация гостиниц и иных средств размещения	Содержание учебного материала: 4. Этапы процедуры классификации гостиниц и иных средств размещения. Функциональные требования к гостиницам. Категории гостиничных номеров. Требования к номерам. Требования к персоналу гостиниц.	2	<i>OK 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9 ПК 2.1</i>
	Практические занятия № 2: Основной понятийный материал. Решение ситуационных задач по Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ. Определение категории гостиницы. Определение категории номера.	2	
Раздел 3. Этапы технологического цикла обслуживания гостей		41	
Тема 3.1 Порядок бронирования номеров и мест в гостинице	Содержание учебного материала: 5. Типы и способы бронирования гостиничных услуг. Гарантированное бронирование, негарантированное бронирование, сверхбронирование. Виды заявок и алгоритм обработки заявок на размещение. Подтверждение бронирования. Аннуляция бронирования. Взаимодействие администратора службы приема и размещения со службой бронирования.	2	<i>OK 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9 ПК 2.1</i>
	Самостоятельная работа: Проведение анализа и подготовка отчета «Бронирования по телефону по гостиницам города».	3	
Тема 3.2 Тарифы и скидки, применяемые в гостиницах	Содержание учебного материала: 6. Опубликованный тариф. Корпоративная цена. Изменение цен. Системы скидок. Предоставление скидок. Применение надбавок.	2	<i>OK 1, 2, 3, 4, 5, 6, 9 ПК 2.1, 2.2</i>
	Практические занятия № 3: Алгоритм работы с заявками на размещение и обслуживание. Деловая игра «Бронирование по телефону. Звонок на «ресепшен». Анализ цен и тарифов применяемых в гостиницах города (выступление с сообщением).	2	
	Самостоятельная работа: Проведение анализа ценовой политики гостиниц города.	2	
Тема 3.3 Заезд, размещение и регистрация гостей	Содержание учебного материала: 7. Встреча, приветствие гостя. Регистрация по прибытию. Порядок регистрации и учет граждан РФ. Оформление документов. Карточка гостя. Порядок регистрации иностранных граждан в гостинице. Постановка на миграционный учет и снятие с учета иностранных граждан по месту пребывания.	2	<i>OK 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1,</i>

	Практические занятия № 4: Заполнение бланка уведомления о прибытии иностранного гражданина. Соблюдение порядка регистрации иностранных граждан.	2	
	Самостоятельная работа: подготовка к тесту.	3	
Тема 3.4 Назначение номера. Гости отеля и их особенности	Содержание учебного материала: 8. Выбор номера. Различные типы гостей. Гости из разных стран и их особенности. Выявление предпочтений гостей.	2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1</i>
	Практические занятия № 5: Деловая игра (встреча и приветствие российского и иностранного гостя). Заполнение бланка уведомления о прибытии иностранного гражданина.	2	
	Самостоятельная работа: Гости из разных стран и их особенности.	2	
Тема 3.5 Особенности размещения и регистрации туристских групп в отеле	Содержание учебного материала: 9. Порядок и особенности заключение договора на гостиничное обслуживание между турфирмой и отелем. Подготовка необходимых документов для размещение группы туристов. Назначение номеров. Особенности регистрации тургруппы.	2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1, 2.3, 2.4</i>
	Практические занятия № 6: Особенности подготовки номеров к заезду туристической группы. Решение ситуационных задач по подбору номера для различных категорий гостей. Выявление предпочтений гостя.	2	
	Самостоятельная работа: разработка условий договора между гостиницей и турфирмой.	3	
Тема 3.6 Особенности обслуживания VIP гостей	Содержание учебного материала: 10. Определение статуса VIP гостя. Подготовка к встрече и размещению. Взаимодействие с основными службами гостиницы по обслуживанию VIP гостей.	2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1, 2.5</i>
Тема 3.7 Порядок и виды расчетов с гостями	Содержание учебного материала: 11. Выяснение вопросов платежеспособности гостей. Виды расчетов с проживающими. Правила расчета оплаты за проживание. Формы первичной отчетности, подготовка отчетной документации. Порядок возврата денежных сумм гостям.	2	<i>ОК 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.5</i>
	12. Порядок оплаты за наличный расчет. Расчет по кредитным картам. POS-терминал. Импринтер. Особенности оплаты по безналичному расчету. Оплата туристским ваучером. Экспресс- оплата гостиничного счета.	2	
	Практические занятия № 7: Решение задач по оплате за проживание. Составление форм первичной отчетности,	2	

	подготовка отчетной документации.		
	Самостоятельная работа: Изучение особенности расчета за проживание в разных гостиницах города, формирования счета при использовании дополнительных услуг.	2	
Раздел 4. Обслуживание гостей во время проживания		21	
Тема 4.1 Особенности предоставления основных и дополнительных услуг и взаимодействие службы приема и размещения со службами по обслуживанию гостей	Содержание учебного материала: 13. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые в гостинице. Организация бытового обслуживания. Бизнес-центр и конференц-зал. Экскурсионные услуги. Транспортные услуги. Телефонная служба. Оказание медицинской помощи. 14. Организация хранения личных ценных вещей гостей. Учет и возврат забытых вещей. Формирование счета за дополнительные услуги. Продление проживания и перевод из одного номера в другой.	2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1, 2.2, 2.4</i>
	Практические занятия № 8: Формирование счета за дополнительные услуги. Оформление продления проживания и перевода из одного номера в другой.	2	
	Самостоятельная работа: Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницами город.	3	
Тема 4.2 Организация и технология обслуживания гостей питанием	Содержание учебного материала: 15. Взаимодействие с обслуживающим и производственным персоналом предприятия питания администратора гостиницы. Виды питания. Виды меню. Способы и методы обслуживания. Виды банкетов. Room-сервис. Особенности обслуживания туристских групп.	2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1, 2.2, 2.4</i>
	Практические занятия № 9: Деловая игра «Организация обслуживания туристских групп в ресторане». Взаимодействие службы приема и размещения со службой room-сервиса.	2	
Тема 4.3 Продажа гостиничных услуг	Содержание учебного материала: 16. Особенности маркетинга гостиничных услуг. Потребители гостиничных услуг. Продажа гостиничных услуг корпоративным клиентам. Продажа гостиничных пакетов. Программы лояльности.	2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1, 2.2, 2.3, 2.4</i>
	Самостоятельная работа: Гостиничные пакеты, предлагаемые отелями города. Изучение программ лояльности по гостиницам города.	2	
Тема 4.4 Технология взаимодействия службы приема и размещения со службой обслуживания	Содержание учебного материала: 17. Подготовка номеров к заселению. Виды уборок. Карта движения номерного фонда. Перевод из одного номера в другой гостя. Системы контроля доступа в помещения гостиницы. Ключевое хозяйство	2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5</i>

номерного фонда	Практические занятия № 10: Составление карт движения номерного фонда. Составление заданий горничным, передача брони. Подготовка к заселению номеров.	2	
Раздел 5. Организация работы службы консьержей, батлеров, ночных аудиторов		8	
Тема 5.1 Организация работы службы консьержей и батлеров.	Содержание учебного материала: 18. Основные функции и обязанности консьержей и батлеров. Взаимодействие со службой приема и размещения.	2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5</i>
	Самостоятельная работа: подготовка сообщений по организации работы консьержей и батлеров в отеле.	2	
Тема 5.2 Ночной аудит	Содержание учебного материала: 19. Обязанности ночного аудита. Правила выполнения ночного аудита. Закрытие финансового дня в гостинице. Суточный отчет финансовой деятельности.	2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6</i>
	Практические занятия № 11: Правила выполнения ночного аудита	2	
Раздел 6. Основные показатели хозяйственной деятельности гостиничного предприятия		7	
Тема 6.1 Основные показатели деятельности гостиницы	Содержание учебного материала: 20. Основные показатели хозяйственной деятельности гостиничного предприятия. Коэффициент загрузки номеров. Коэффициент использования вместимости Расчет цены номера при различных видах размещения. Доход от продажи номеров. Отчет о доходах и затратах отеля.	2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5</i>
	Практические занятия № 12: Расчет цены номера при различных видах размещения. Определение основных показателей деятельности службы приема и размещения.	2	
	Самостоятельная работа: Расчет цены номера при различных видах размещения.	3	
Раздел 7. Выезд гостей		6	
Тема 7.1 Процедура выписки гостя	Содержание учебного материала: 21. Окончательный расчет и оформление выезда гостя. Подготовка счетов за основные и дополнительные услуги. Организация отъезда и проводов гостей.	2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.2, 2.4, 2.5</i>
	Практические занятия № 13: Окончательный расчет, подготовка счетов. Оформление выезда гостя Решение ситуационных задач по расчетам за проживание.	2	
	Самостоятельная работа: Решение ситуационных задач по расчетам за проживание.	2	

Раздел 8. Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения		7	
Тема 8.1 Гостиничная АСУ. Основные виды	Содержание учебного материала: 22. Информационные технологии в работе службы приема и размещения отелей разного типа. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: Fidelio, Opera, Shelter, Синемекс: Гостиница.	2	<i>ОК 4, 5, 9</i> <i>ПК 2.4, 2.5, 2.6</i>
	Практические занятия № 14: Выступление с докладами по АСУ гостиницы.	2	
	Самостоятельная работа: Подготовка докладов по АСУ гостиницы	3	
Раздел 9. Стандарты качества обслуживания как основной ориентир в деятельности службы приема и размещения		9	
Тема 9.1 Особенности взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями	Содержание учебного материала: 23. Профессиональная этика. Психологическая типология клиентов. Особенности контакта службы приема и размещения с гостями отеля. Анализ качества обслуживания. Система оценки удовлетворенности гостей.	2	<i>ОК 1, 2, 3, 6, 7, 9</i> <i>ПК 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6</i>
Тема 9.2 Управление конфликтом. Технология работы с гостевыми жалобами	Содержание учебного материала: 24. Конфликтные ситуации. Управление конфликтом. Методы работы с возражениями. Технология работы с гостевыми жалобами.	2	<i>ОК 1, 2, 3, 6, 7, 9</i> <i>ПК 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6</i>
	Практические занятия № 15: Решение ситуационных задач: конфликтные ситуации и способы управления конфликтом.	2	
	Самостоятельная работа: Конфликтные ситуации и способы управления конфликтом (примеры из гостиничной практики)	3	
Раздел 10. Охрана труда, техника безопасности, пожарная безопасность в гостинице		10	
Тема 10.1 Охрана труда и техника безопасности в гостинице	Содержание учебного материала: 25. Законодательные основы охраны труда. Организация охраны труда сотрудников службы приема и размещения. Опасные и вредные факторы в работе службы приема и размещения.	1	<i>ОК 1, 2, 3, 6, 7</i> <i>ПК 2.1, 2.4, 2.5, 2.6</i>
Тема 10.2 Пожарная безопасность в гостинице	Содержание учебного материала: 26. Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостинице. Проведение противопожарной подготовки сотрудников службы приема и размещения. Действия дежурного администратора в чрезвычайной ситуации (пожар, землетрясение, теракт и т.д.).	2	<i>ОК 1, 2, 3, 6, 7</i> <i>ПК 2.1, 2.4, 2.5, 2.6</i>

	Практические занятия № 16: Действия дежурного администратора при эвакуации людей	2	
	Самостоятельная работа: правила пожарной безопасности в гостинице	3	
	Практические занятия № 17: Контрольная работа: итоговый проверочный тест.	2	
Всего:		126	
МДК.02.02. Этика и психология общения в ситуациях гостеприимства		54	
Раздел 1. Теоретико-методологические основы социальной психологии и психологии личности		4	
Тема 1.1. Предмет, задачи и методы психологии и этики делового общения	Содержание учебного материала: 1. Место психологии и этики в системе научного знания. Связь психологии и этики с общественными и гуманитарными науками	2	<i>ОК 1, 2, 3, 6, 7</i>
Тема 1.2. Личность. Типология личности	Содержание учебного материала: 2. Личность. Индивид. Индивидуальность. Типология личности и темперамент.	2	<i>ОК 1, 2, 3, 6, 7</i>
Раздел 2. Социальная психология общения и взаимодействия людей.		14	
Тема 2.1. Психология общения. Содержание, функции и виды общения	Содержание учебного материала: 3. Значение общения для развития индивида и социальных общностей. Общение и деятельность.	2	<i>ОК 1, 2, 3, 6, 7 ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6</i>
	Практическое занятие: № 1. методы социальной психологии - рисуночные тесты; презентация проектов	2	
Тема 2.2. Структура общения; коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны общения. Невербальное общение.	Содержание учебной дисциплины: 4. Коммуникативная сторона общения. Общение как обмен информацией. Специфика коммуникативного процесса между людьми. Единство деятельности, общения и познания в коммуникативном процессе. Коммуникативные барьеры, социальные и психологические причины их возникновения.	2	<i>ОК 1, 2, 3, 6, 7, 8 ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6</i>
Тема 2.3. Общение как основа и источник формирования социальной психики	Содержание учебной дисциплины: 5. Общение и социальные отношения личности. Социально-психологические механизмы общения. Коммуникативная компетентность.	2	<i>ОК 1, 2, 3, 6, 7, 8 ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6</i>
	Практические занятия: № 2, № 3 Диагностика различных стилей общения	4	
	Самостоятельная работа: социально-психологические механизмы общения.	2	

	Самопрезентация. Доклад.		
Раздел 3. Психология социальных сообществ.		12	
Тема 3.1. Малая группа как совокупность субъектов общения.	Содержание учебного материала: 6. Типы и формы социальных объединений. Социальная структура и неструктурированная общность. Группа как социально-психологический феномен. Роль социальной группы в воздействии общества на личность. Группа как субъект деятельности.	2	<i>ОК 1, 2, 3, 6, 7, 8</i> <i>ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6</i>
Тема 3.2. Психология больших социальных групп	Содержание учебного материала: 7. Роль большой социальной группы в воздействии общества на личность. Группа как субъект деятельности	2	<i>ОК 1, 2, 3, 6, 7, 8</i> <i>ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6</i>
Тема 3.3. Малая группа как социально-психологический феномен.	Содержание учебного материала: 8. Понятие малой группы. Границы малой группы. Классификация малых групп. Динамические процессы в малой группе. Феномен группового давления. Явление конформизма в группе. Групповая сплоченность. Уровни групповой сплоченности.	2	<i>ОК 1, 2, 3, 6, 7, 8</i> <i>ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6</i>
	Самостоятельная работа: уровни групповой сплоченности; психологический климат – подготовка к контрольной работе	2	
Тема 3.4. Психология межгрупповых отношений.	Содержание учебного материала: 9. Межгрупповые отношения. Межгрупповое восприятие. Зависимость межгруппового восприятия от характера совместной деятельности.	2	<i>ОК 1, 2, 3, 6, 7, 8</i> <i>ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6</i>
	Самостоятельная работа: ценностные ориентации; саморазвитие личности; профилактика стресса – мультимедийная презентация	2	
Раздел 4. Социальная психология личности		8	
Тема 4.1. Стресс и пути выхода из стресса	Содержание учебного материала: 10. Личность и стресс. Взаимоотношения личности с группой. Стрессоустойчивость.	2	<i>ОК 1, 2, 3, 6, 7, 8</i>
	Практические занятия: № 4, № 5. Пути выхода из стресса; анализ конкретных ситуаций	4	<i>ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6</i>
Тема 4.2. Социализация личности	Содержание учебного материала: 11. Понятие социализации. Социально-психологические механизмы социализации. Адаптация, ее механизмы и стадии. Трудности адаптации в условиях социального кризиса. Соотношение процессов социализации и развития личности. Социальная установка и реальное поведение – обсуждение в группах.	2	<i>ОК 1, 2, 3, 6, 7, 8</i> <i>ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6</i>
Раздел 5. Психология взаимоотношений в группе.		16	
Тема 5.1. Стили	Практические занятия № 6	2	<i>ОК 1, 2, 3, 6,</i>

управления	Основные стили управления. Принятие управленческих решений.		7, 8 ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6
Тема 5.2. Лидерство и руководство	Содержание учебного материала: 12. Понятие лидерства и руководства. Обсуждение в группах.	2	ОК 1, 2, 3, 6, 7, 8
	Практические занятия №7, № 8 Тренинг на формирование лидерских качеств	4	ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6
Тема 5.3. Социальная психология конфликта	Практические занятия № 9, № 10 Конфликт. Причины и стратегия разрешения. Профилактика конфликтных ситуаций.	4	ОК 1, 2, 3, 6, 7, 8
	Практические занятия: №11 Мозговой штурм: «Профилактика производственного конфликта. Разрешение конфликта»	2	ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6
Тема 5.4. Тренинги в общении.	Практические занятия № 12 Совершенствование умений вербального общения. Групповая дискуссия по теме: «Общение с клиентами».	2	ОК 1, 2, 3, 6, 7, 8 ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6
Всего:		54	
МДК. 03.01. Основы индустрии гостеприимства		108	
Раздел 1. История развития индустрии гостеприимства и ее современное состояние		44	
Тема 1.1. Индустрия гостеприимства и ее роль в сфере туризма. Основные понятия и определения индустрии гостеприимства	Содержание учебного материала: 1. Основные и базовые понятия индустрии гостеприимства. Роль и место индустрии гостеприимства в современной рыночной экономике. Гостеприимство как часть сферы услуг.	2	ОК 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9 ПК 2.2,
	2. Понятие гостиничной услуги. Отличительные черты услуги как особого экономического продукта. Роль гостиничных услуг в индустрии туризма.	2	
	Практическое занятие № 1 Индустрия гостеприимства и ее роль в сфере туризма. Сегменты, входящие в индустрию гостеприимства. Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний с элементами дискуссии.	2	
	Самостоятельная работа: подготовка докладов-презентаций по темам 1. История развития индустрии гостеприимства в Иркутске и Иркутской области. 2. Тенденции и перспективы развития индустрии гостеприимства. 3. История развития гостиничной индустрии стран АТР и ЮВА. 4. Психология обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства	4	

Тема 1.2. Развитие индустрии гостеприимства Европы	Содержание учебного материала: 3. Древнейшая история индустрии гостеприимства. Эпоха античности Греции и Рима – первые упоминания о предприятиях гостеприимства. История возникновения предприятий гостеприимства Европы. Происхождение понятий отель, ресторан. XIX в. – бурное развитие ресторанно-гостиничного бизнеса. М. Буланже – «отец современного ресторана». Цезарь Ритц, Огюст Эскофье. XX в. –расцвет индустрии гостеприимства.	2	OK 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9
	Практическое занятие № 2 Выступление с докладами-презентациями: Знаменитые люди, внесшие вклад в развитие индустрии гостеприимства Европы	2	
	Самостоятельная работа: подготовка докладов-презентаций по темам	6	
Тема 1.3. Эволюция американской индустрии гостеприимства	4. Особенности развития гостеприимства на территории США. Хилтон, Статлер, Марриотт и др. Новые формы организации индустрии гостеприимства. Гостиничные цепи. Рестораны быстрого обслуживания, «Драйв-ины». Сетевые структуры высшего класса: Marriott, Hyatt, Sheraton, Hilton и др.	2	
	Практическое занятие № 3 Выступление с докладами-презентациями: Знаменитые люди, внесшие вклад в развитие американской индустрии гостеприимства	2	
	Самостоятельная работа: подготовка докладов-презентаций по темам	4	
Тема 1.4. История гостеприимства России.	5. Средства размещения в Древней Руси: постоянные дворы, ямы, гостиные дворы, трактиры. Индустрия гостеприимства в России в XX в.: гостиницы высочайшего класса «Националь», «Метрополь» и др. Гостиничное хозяйство в первые годы советской власти. Индустрия гостеприимства в послевоенный период. Гостиничное хозяйство в России в 90-х годах.	2	
	Практическое занятие № 4 «Круглый стол» - дискуссия: Особенности истории развития гостиничных предприятий в России и в мире.	2	
	Самостоятельная работа: Поиск информации об особенностях истории развития гостиничных предприятий в России и современном состоянии	4	
Тема 1.5 Современные тенденции развития мировой индустрии гостеприимства	6. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Интеграционные процессы в гостиничной индустрии. Внутренние и внешние факторы развития индустрии гостеприимства.	2	
	Практическое занятие № 5 Контрольная работа	2	

	Самостоятельная работа: Подготовка к контрольной, повторение изученного материала	4	
Раздел 2. Современные средства размещения и их классификация		20	
Тема 2.1 Типы гостиничных предприятий и их классификация	Содержание учебного материала: 7. Основные виды средств размещения. Типы гостиниц и их классификация. Классификация средств размещения по назначению, по вместимости номерного фонда, по виду собственности, месторасположению, по целевому рынку и т.д.	2	<i>OK 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9 ПК 2.1</i>
	Практическое занятие № 6 Выступление с докладами, сообщениями: 1. Особенности организации и деятельности мотелей. 2. Особенности организации и деятельности хостелов. 3. Особенности организации и деятельности ротелей. 5. Особенности организации и деятельности ботелей. 6. Особенности организации и деятельности флотелей. 7. Особенности организации и деятельности кемпингов. 8. Необычные отели.	2	
	Самостоятельная работа: подготовка докладов-презентаций по темам	6	
Тема 2.2 Международные системы классификации средств размещения	Содержание учебного материала: 8. Международные системы классификации средств размещения: звездная система, система букв, классов, категорий. Подходы к применению систем категоризации средств размещения в разных странах. Основные критерии классификации отелей в разных странах. Сравнительная характеристика принципов образования систем классификации в разных регионах. 9. Государственная система классификации гостиниц и других средств размещения в РФ. Отличия новой системы классификации от прежних. Порядок прохождения. Экспертная оценка соответствия требованиям категории, критерии балльной оценки гостиниц и других средств размещения.	2	<i>OK 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9 ПК 2.1</i>
	Практические занятия № 7: Национальные системы классификации средств размещения. Проводится в форме выполнения кейс-заданий «Определение категории гостиницы и номеров»	2	
	Самостоятельная работа: Изучение требований систем классификации гостиниц и других средств размещения в РФ и в разных странах.	4	
Раздел 3. Современные тенденции управления в индустрии гостеприимства		44	
Тема 3.1 Формы управления в индустрии	Содержание учебного материала: 10 Формы управления в индустрии гостеприимства. Модели организации	2	<i>OK 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9</i>

гостеприимства. Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц.	гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц. Модель Ритца. Модель Кемонса Уильсона. Добровольные гостиничные цепи. Гостиничные консорциумы. Семейства и ассоциации. 11. Виды управления гостиничными предприятиями: франчайзинг, контракт на управление, договор аренды, консорциумы, независимое управление. Управление гостиничными сетями. Преимущества гостиничных цепей. Самые крупные гостиничные цепи. Таймшер как современная тенденция развития индустрии гостеприимства.	2	<i>ПК 2.1</i>
	Практические занятия № 8: Современные тенденции управления в индустрии гостеприимства. Проводится в форме теста	2	
	Самостоятельная работа: работа с конспектом. Подготовка к тесту.	4	
Тема 3.2 Структура гостиничного предприятия.	Содержание учебного материала: 12. Определение организационной структуры. Типы организационных структур управления в индустрии гостеприимства. Линейная, функциональная, линейно-функциональная структуры управления. Основные отличия. Преимущества и недостатки.	2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 9 ПК 2.1, 2.2</i>
	Практические занятия № 9: Составление организационных структур различных гостиничных предприятий. Проводится в форме деловой игры.	2	
	Самостоятельная работа: Изучение организационных структур различных гостиничных предприятий города	4	
Тема 3.3 Службы гостиниц и их функции	Содержание учебного материала: 13. Виды функциональных подразделений гостиничного предприятия. Типология подразделений по функциональным и экономическим параметрам. Служба приема и размещения. Служба обслуживания номерного фонда.	2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1,</i>
	14. Служба питания. Инженерно-техническая служба. Служба безопасности. Служба бухгалтерского учета, или финансовая служба и др. службы гостиницы.	2	
	Практические занятия № 10: Службы гостиниц и их функции. Взаимодействие подразделений. Проводится в форме деловой игры	2	
	Самостоятельная работа: подготовка к тесту.	4	
Тема 3.4 Гости отеля и их особенности	Содержание учебного материала: 15. Выбор номера. Различные типы гостей. Гости из разных стран и их особенности. Выявление предпочтений гостей. 16.	2 2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1</i>

	Практические занятия № 11: Деловая игра (встреча и приветствие российского и иностранного гостя).	2	
Тема 3.5 Функции, типы предприятий общественного питания, их роль в индустрии гостеприимства	Содержание учебного материала: 17. Типы предприятий общественного питания. Классификация предприятий питания. Ресторан, бар, кафе, закусочная, столовая. Классификация ресторанов. Бар. Ресторан быстрого обслуживания. 18. Организация обслуживания питанием в гостиницах. Условия питания: полный пансион, полупансион, только завтрак, всё включено. Методы обслуживания в ресторанах: «а-ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание. Виды меню.	2	<i>OK 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1, 2.3, 2.4</i>
	Практические занятия № 12: Предприятия общественного питания и их роль в развитии индустрии гостеприимства. Проводится в форме теста	2	
	Самостоятельная работа: подготовка к тесту	4	
		108	
Учебная практика Виды работ: 1. Изучить структуру службы приема и размещения, график работы. Функциональные обязанности сотрудников служб. 2. Изучить организацию рабочего места, особенности приема и передачи смен. 3. Изучить профессиональные стандарты сотрудника службы. 4. Изучить должностные обязанности работников гостиницы, нормативно-правовые и технологические документы гостиничного предприятия, правила предоставления гостиничных услуг, инструкцию по пожарной безопасности. 5. Изучить структуру соподчинения работников гостиницы. 6. Изучить стандарты качества предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха. 7. Изучить тарифы и скидки, применяемые в гостинице, программы лояльности. Ознакомиться с продажей гостиничных пакетов. 8. Ознакомиться и изучить с порядком регистрации по прибытию. Ознакомиться с порядком регистрации и учета граждан РФ и иностранных граждан. 9. Изучить порядок назначения номера, выявление предпочтений гостя. 10. Ознакомиться с планированием загрузки гостиницы, составлением и обработкой необходимой документацией (по загрузке гостиницы, ожидаемому заезду, выезду гостей, состоянием номерного фонда и т.д.). 11. Изучить порядок осуществления различных процедур оплаты (наличный расчет, кредитной картой,	216	<i>OK 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 ПК 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6</i>	

<p>безналичный расчет, экспресс-оплата). Ознакомится с порядком возврата денежных сумм.</p> <p>12. Освоить порядок оформления и подготовки счета гостям за основные и дополнительные услуги. Ознакомится с правилами оплаты за проживания в конкретной гостинице, с формами первичной отчетности.</p> <p>13. Освоить правила продления проживания и перевода гостя из одного номера в другой.</p> <p>14. Изучить основные функции и правила проведения ночного аудита, закрытия финансового дня.</p> <p>15. Отработать навыки по организации предоставления основных и дополнительных услуг, порядке оплаты, изучить режим работы сервисных служб.</p> <p>16. Отработать навыки взаимодействия службы приема и размещения со службой обслуживания номерного фонда, питания, транспортной и др.</p> <p>17. Освоить процедуру выписки гостей и окончательного расчета, оформления выезда.</p> <p>18. Изучить особенности приема и обслуживания туристских групп в гостинице, особенности обслуживания VIP гостей, корпоративных клиентов</p> <p>19. Ознакомиться с порядком соблюдения техники безопасности и охраны труда на предприятии.</p> <p>20. Ознакомиться с правилами использования этики делового общения.</p> <p>21. Отработать навыки способов управления конфликтами и выхода из конфликтных ситуаций во время приема и обслуживания гостей.</p> <p>22. Освоить технологию работы с гостевыми жалобами.</p> <p>23. Провести анализ качества обслуживания в гостинице, системы оценки удовлетворённости гостей.</p>		
Всего:	504	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

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

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практических занятий, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций
1	2	3	4
МДК. 02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей		179	
Раздел 1. Служба приема и размещения в структуре гостиничного предприятия		20	
Тема 1.1. Основные функции и состав службы приема и размещения	Содержание учебного материала: 1. Основные функции и значение службы приема и размещения. Организационная структура и состав персонала службы приема и размещения. Особенности графика работы. Правила профессионального поведения в работе. Правила гостеприимства. 2. Стойка администратора. Организация рабочего места службы приема и размещения.	1	<i>OK 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9</i>
	Самостоятельная работа: подготовка докладов-презентаций по темам Требования, предъявляемые к сотрудникам службы приема и размещения: стандарты внешнего вида, поведения, делового общения Клиентоориентированный сервис в работе службы приема и размещения. Reception как «front office» отеля	8	
Тема 1.2. Трудовые ресурсы службы приема и размещения.	Содержание учебного материала: 3. Технология подбора персонала службы приема и размещения. Требования к должности сотрудника службы. Квалификационные требования (профессиональные стандарты).	1	<i>OK 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9</i>
	Самостоятельная работа: Изучение квалификационных требований, профессиональных стандартов сотрудников службы приема и размещения.	8	
Раздел 2. Основное нормативно-правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения		20	
Тема 2.1 Законодательные основы гостиничного хозяйства в деятельности службы приема и размещения	Содержание учебного материала: 4. 11 основных документов, регламентирующих деятельность гостиницы. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей». 5. Федеральный закон №132 «Об основах турдеятельности». Федеральный закон № 109 «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ».	1	<i>OK 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9 ПК 2.1</i>

	Самостоятельная работа: Изучение основных документов, регламентирующих деятельность гостиницы.	8	
Тема 2.2 Классификация гостиниц и иных средств размещения	Содержание учебного материала: 6. Этапы процедуры классификации гостиниц и иных средств размещения. Функциональные требования к гостиницам. 7. Категории гостиничных номеров. Требования к номерам. Требования к персоналу гостиниц.	1	<i>ОК 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9 ПК 2.1</i>
	Самостоятельная работа: Основной понятийный материал. Решение ситуационных задач по Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ. Определение категории гостиницы. Определение категории номера.	8	
Раздел 3. Этапы технологического цикла обслуживания гостей		60	
Тема 3.1 Порядок бронирования номеров и мест в гостинице	Содержание учебного материала: 8. Типы и способы бронирования гостиничных услуг. Гарантированное бронирование, негарантированное бронирование, сверхбронирование. Виды заявок и алгоритм обработки заявок на размещение. 9. Подтверждение бронирования. Аннуляция бронирования. Взаимодействие администратора службы приема и размещения со службой бронирования.	1	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9 ПК 2.1</i>
	Самостоятельная работа: Проведение анализа и подготовка отчета «Бронирования по телефону по гостиницам города». Взаимодействие администратора службы приема и размещения со службой бронирования.	8	
Тема 3.2 Тарифы и скидки, применяемые в гостиницах	Содержание учебного материала: 10. Опубликованный тариф. Корпоративная цена. Изменение цен. Системы скидок. Предоставление скидок. Применение надбавок.	1	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 9 ПК 2.1, 2.2</i>
	Самостоятельная работа: Проведение анализа ценовой политики гостиниц города. Алгоритм работы с заявками на размещение и обслуживание.	8	
Тема 3.3 Заезд, размещение и регистрация гостей	Содержание учебного материала: 11. Встреча, приветствие гостя. Регистрация по прибытию. Порядок регистрации и учет граждан РФ. Оформление документов. Карточка гостя. 12. Порядок регистрации иностранных граждан в гостинице. Постановка на миграционный учет и снятие с учета иностранных граждан по месту пребывания. 13. Заполнение бланка уведомления о прибытии иностранного гражданина. Соблюдение порядка регистрации иностранных граждан.	1	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1</i>

	Самостоятельная работа: Порядок регистрации и учет граждан РФ. Оформление документов. Заполнение бланка уведомления о прибытии иностранного гражданина	8	
Тема 3.4 Назначение номера. Гости отеля и их особенности	Содержание учебного материала: 14. Выбор номера. Различные типы гостей. Гости из разных стран и их особенности. Выявление предпочтений гостей.	1	<i>OK 1, 2, 3, 6, 7, 8</i> <i>ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6</i>
	Самостоятельная работа: Гости из разных стран и их особенности.	6	
Тема 3.5 Особенности размещения и регистрации туристских групп в отеле	Содержание учебного материала: 15. Порядок и особенности заключение договора на гостиничное обслуживание между турфирмой и отелем. Подготовка необходимых документов для размещение группы туристов. Назначение номеров. 16. Взаимодействие с основными службами гостиницы по приему группы туристов. Особенности регистрации тургруппы.	1	<i>OK 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9</i> <i>ПК 2.1, 2.3, 2.4</i>
	Практические занятия № 5: Особенности подготовки номеров к заезду туристической группы. Решение ситуационных задач по подбору номера для различных категорий гостей. Выявление предпочтений гостя.	1	
	Самостоятельная работа: Разработка условий договора между гостиницей и турфирмой. Особенности подготовки номеров к заезду туристической группы. Решение ситуационных задач по подбору номера для различных категорий гостей. Выявление предпочтений гостя.	8	
Тема 3.6 Особенности обслуживания VIP гостей	Содержание учебного материала: 17. Определение статуса VIP гостя. Подготовка к встрече и размещению. Взаимодействие с основными службами гостиницы по обслуживанию VIP гостей.	1	<i>OK 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9</i> <i>ПК 2.1, 2.5</i>
Тема 3.7 Порядок и виды расчетов с гостями	Содержание учебного материала: 18. Выяснение вопросов платежеспособности гостей. Виды расчетов с проживающими. Порядок оплаты за наличный расчет. 19. Расчет по кредитным картам. POS-терминал. Импринтер. Особенности оплаты по безналичному расчету. Оплата туристским ваучером. Экспресс- оплата гостиничного счета. 20. Правила расчета оплаты за проживание. Формы первичной отчетности, подготовка отчетной документации. 21. Порядок возврата денежных сумм гостям.	1	<i>OK 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9</i> <i>ПК 2.5</i>
	Самостоятельная работа:		

	Изучение особенности расчета за проживание в разных гостиницах города, формирования счета при использовании дополнительных услуг.	7	
Раздел 4. Обслуживание гостей во время проживания		38	
Тема 4.1 Особенности предоставления основных и дополнительных услуг и взаимодействие службы приема и размещения со службами по обслуживанию гостей	Содержание учебного материала: 22. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые в гостинице. Организация бытового обслуживания. Бизнес-центр и конференц-зал. Экскурсионные услуги. Транспортные услуги. Телефонная служба. Телефонный этикет. Оказание медицинской помощи. 23. Организация хранения личных ценных вещей гостей. Учет и возврат забытых вещей. Формирование счета за дополнительные услуги. Продление проживания и перевод из одного номера в другой.	1	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1, 2.2, 2.4</i>
	Самостоятельная работа: Основные и дополнительные услуги предоставляемые гостиницами город.	6	
Тема 4.2 Организация и технология обслуживания гостей питанием	Содержание учебного материала: 24. Взаимодействие с обслуживающим и производственным персоналом предприятия питания администратора гостиницы. Виды питания. Виды меню. 25. Способы и методы обслуживания. Виды банкетов. Room-сервис. Особенности обслуживания туристских групп.	1	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1, 2.2, 2.4</i>
	Самостоятельная работа: Организация обслуживания туристских групп в ресторане. Взаимодействие службы приема и размещения со службой room-сервиса.	8	
Тема 4.3 Продажа гостиничных услуг	Содержание учебного материала: 26. Особенности маркетинга гостиничных услуг. Потребители гостиничных услуг. Продажа гостиничных услуг корпоративным клиентам. Продажа гостиничных пакетов. Программы лояльности.	1	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1, 2.2, 2.3, 2.4</i>
	Самостоятельная работа: Гостиничные пакеты, предлагаемые отелями города. Изучение программ лояльности по гостиницам города.	8	
Тема 4.4 Технология взаимодействия службы приема и размещения со службой обслуживания номерного фонда	Содержание учебного материала: 27. Подготовка номеров к заселению. Виды уборок. Оснащение номеров согласно категории номера. 28. Технология взаимодействия службы приема и размещения со службой обслуживания. Карта движения номерного фонда. Перевод из одного номера в другой гостя. 29. Системы контроля доступа в помещения гостиницы. Ключевое хозяйство	1	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5</i>
	Самостоятельная работа:		

	Составление карт движения номерного фонда. Составление заданий горничным, передача брони. Подготовка к заселению номеров.	8	
Раздел 5. Организация работы службы консьержей, батлеров, ночных аудиторов		16	
Тема 5.1 Организация работы службы консьержей и батлеров.	Содержание учебного материала: 30. Основные функции и обязанности консьержей и батлеров. Взаимодействие со службой приема и размещения.	1	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5</i>
	Самостоятельная работа: подготовка сообщений по организации работы консьержей и батлеров в отеле.	6	
Тема 5.2 Ночной аудит	Содержание учебного материала: 31. Проведение ночного аудита. Правила выполнения ночного аудита. Закрытие финансового дня в гостинице. Суточный отчет финансовой деятельности. 32. Обязанности ночного аудита. Передача дел по окончанию смены.	1	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6</i>
	Самостоятельная работа: Составление конспекта. Правила выполнения ночного аудита. Закрытие финансового дня в гостинице. Суточный отчет финансовой деятельности.	6	
Раздел 6. Основные показатели хозяйственной деятельности гостиничного предприятия		2	
Тема 6.1 Основные показатели деятельности гостиницы	Содержание учебного материала: 33. Расчет цены номера при различных видах размещения. 34. Основные показатели хозяйственной деятельности гостиничного предприятия. Коэффициент загрузки номеров. Коэффициент использования вместимости 35. Доход от продажи номеров. Отчет о доходах и затратах отеля.	1	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5</i>
	Практические занятия № 11: Расчет цены номера при различных видах размещения. Определение основных показателей деятельности службы приема и размещения.	1	
Раздел 7. Выезд гостей		1	
Тема 7.1 Процедура выписки гостя	Содержание учебного материала: 36. Окончательный расчет и оформление выезда гостя. Подготовка счетов за основные и дополнительные услуги. Стандартное оборудование кассового отделения гостиницы. 37. Организация отъезда и проводов гостей. Процедура выписки гостя.	1	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.2, 2.4, 2.5</i>
Раздел 8. Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения		5	
Тема 8.1 Гостиничная АСУ. Основные виды	Содержание учебного материала: 38. Информационные технологии в работе службы приема и размещения отелей разного типа.	1	<i>ОК 4, 5, 9 ПК 2.4, 2.5, 2.6</i>

	39. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: Fidelio, Opera, Shelter, Синемекс: Гостиница.		
	Самостоятельная работа: Подготовка докладов по АСУ гостиницы	4	
Раздел 9. Стандарты качества обслуживания как основной ориентир в деятельности службы приема и размещения		6	
Тема 9.1 Особенности взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями	Содержание учебного материала: 40. Профессиональная этика. Психологическая типология клиентов. Особенности контакта службы приема и размещения с гостями отеля. 41. Анализ качества обслуживания. Система оценки удовлетворенности гостей.	1	<i>ОК 1, 2, 3, 6, 7, 9</i> <i>ПК 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6</i>
Тема 9.2 Управление конфликтом. Технология работы с гостевыми жалобами	Содержание учебного материала: 42. Конфликтные ситуации. Управление конфликтом. Методы работы с возражениями. Технология работы с гостевыми жалобами.	1	<i>ОК 1, 2, 3, 6, 7, 9</i> <i>ПК 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6</i>
	Самостоятельная работа: Решение ситуационных задач: конфликтные ситуации и способы управления конфликтом.	4	
Раздел 10. Охрана труда, техника безопасности, пожарная безопасность в гостинице		6	
Тема 10.1 Охрана труда и техника безопасности в гостинице	Содержание учебного материала: 43. Законодательные основы охраны труда. Организация охраны труда сотрудников службы приема и размещения. Опасные и вредные факторы в работе службы приема и размещения.	1	<i>ОК 1, 2, 3, 6, 7</i> <i>ПК 2.1, 2.4, 2.5, 2.6</i>
Тема 10.2 Пожарная безопасность в гостинице	Содержание учебного материала: 44. Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостинице. Проведение организационных мероприятий по пожарной безопасности. Проведение противопожарной подготовки сотрудников службы приема и размещения. 45. Действия дежурного администратора в чрезвычайной ситуации (пожар, землетрясение, теракт и т.д.).	1	<i>ОК 1, 2, 3, 6, 7</i> <i>ПК 2.1, 2.4, 2.5, 2.6</i>
	Самостоятельная работа: Правила пожарной безопасности в гостинице Действия дежурного администратора при эвакуации людей	4	
Всего:		179	

МДК.02.02. Этика и психология общения в ситуациях гостеприимства		74	
Раздел 1. Теоретико-методологические основы социальной психологии и психологии личности		8	
Тема 1.1. Предмет, задачи и методы психологии и этики делового общения	Содержание учебного материала: 1. Место психологии и этики в системе научного знания. Связь психологии и этики с общественными и гуманитарными науками 2. Личность. Индивид. Индивидуальность. Типология личности и темперамент.	4	ОК 1, 2, 3, 6, 7
Тема 1.2. Личность. Типология личности			
	Самостоятельная работа: подготовка проектов по теме: «Возрастные особенности».	4	
Раздел 2. Социальная психология общения и взаимодействия людей.		20	
Тема 2.1. Психология общения. Содержание, функции и виды общения	Самостоятельная работа: Значение общения для развития индивида и социальных общностей. Общение и деятельность.	4	ОК 1, 2, 3, 6, 7 ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6
Тема 2.2. Структура общения; коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны общения. Невербальное общение.	Самостоятельная работа: Коммуникативная сторона общения. Общение как обмен информацией. Специфика коммуникативного процесса между людьми. Единство деятельности, общения и познания в коммуникативном процессе. Коммуникативные барьеры, социальные и психологические причины их возникновения.	6	ОК 1, 2, 3, 6, 7, 8 ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6
Тема 2.3. Общение как основа и источник формирования социальной психики	Самостоятельная работа: Общение и социальные отношения личности. Социально-психологические механизмы общения. Коммуникативная компетентность.	4	ОК 1, 2, 3, 6, 7, 8 ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6
	Самостоятельная работа: социально-психологические механизмы общения. Самопрезентация. Доклад.	6	
Раздел 3. Психология социальных сообществ.		14	
Тема 3.1. Малая группа как совокупность субъектов общения.	Содержание учебного материала: 3. Типы и формы социальных объединений. Социальная структура и неструктурированная общность. Группа как социально-психологический феномен. Роль социальной группы в воздействии общества на личность. Группа как субъект деятельности. Роль большой социальной группы в воздействии общества на личность. Группа как субъект деятельности	2	ОК 1, 2, 3, 6, 7, 8 ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6
Тема 3.2. Психология больших социальных групп			

Тема 3.3. Малая группа как социально-психологический феномен.	Самостоятельная работа: Понятие малой группы. Границы малой группы. Классификация малых групп. Динамические процессы в малой группе. Феномен группового давления. Явление конформизма в группе. Групповая сплоченность. Уровни групповой сплоченности.	6	<i>ОК 1, 2, 3, 6, 7, 8</i> <i>ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6</i>
	Самостоятельная работа: уровни групповой сплоченности; психологический климат – подготовка к контрольной работе	2	
Тема 3.4. Психология межгрупповых отношений.	Самостоятельная работа: Межгрупповые отношения. Межгрупповое восприятие. Зависимость межгруппового восприятия от характера совместной деятельности.	2	<i>ОК 1, 2, 3, 6, 7, 8</i> <i>ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6</i>
	Самостоятельная работа: ценностные ориентации; саморазвитие личности; профилактика стресса – мультимедийная презентация	2	
Раздел 4. Социальная психология личности		12	
Тема 4.1. Стресс и пути выхода из стресса	Содержание учебного материала: 4. Личность и стресс. Взаимоотношения личности с группой. Стрессоустойчивость. Пути выхода из стресса; анализ конкретных ситуаций	2	<i>ОК 1, 2, 3, 6, 7, 8</i> <i>ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6</i>
Тема 4.2. Социализация личности	Самостоятельная работа: Понятие социализации. Социально-психологические механизмы социализации. Адаптация, ее механизмы и стадии. Трудности адаптации в условиях социального кризиса. Соотношение процессов социализации и развития личности. Социальная установка и реальное поведение – обсуждение в группах.	4	<i>ОК 1, 2, 3, 6, 7, 8</i> <i>ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6</i>
	Самостоятельная работа: процессы социализации и развития личности. Социальная установка и реальное поведение. Конспект. Подготовка ситуационных заданий и их решений.	6	
Раздел 5. Психология взаимоотношений в группе.		20	
Тема 5.1. Стили управления Тема 5.2. Лидерство и руководство	Самостоятельная работа: Основные стили управления. Принятие управленческих решений. Понятие лидерства и руководства. Конспект.	10	<i>ОК 1, 2, 3, 6, 7, 8</i> <i>ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6</i>
Тема 5.3. Социальная психология конфликта Тема 5.4. Тренинги в общении.	Содержание учебного материала: 5. Конфликт. Причины и стратегия разрешения. Совершенствование умений вербального общения. Групповая дискуссия по теме: «Общение с клиентами».	2	<i>ОК 1, 2, 3, 6, 7, 8</i> <i>ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6</i>
	Самостоятельная работа: коммуникативная культура личности Эссе	8	

Всего:	74	
Учебная практика Виды работ: 1. Изучить структуру службы приема и размещения, график работы. Функциональные обязанности сотрудников служб. 2. Изучить организацию рабочего места, особенности приема и передачи смен. 3. Изучить профессиональные стандарты сотрудника службы. 4. Изучить должностные обязанности работников гостиницы, нормативно-правовые и технологические документы гостиничного предприятия, правила предоставления гостиничных услуг, инструкцию по пожарной безопасности. 5. Изучить структуру соподчинения работников гостиницы. 6. Изучить стандарты качества предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха. 7. Изучить тарифы и скидки, применяемые в гостинице, программы лояльности. Ознакомиться с продажей гостиничных пакетов. 8. Ознакомиться и изучить с порядком регистрации по прибытию. Ознакомиться с порядком регистрации и учета граждан РФ и иностранных граждан. 9. Изучить порядок назначения номера, выявление предпочтений гостя. 10. Ознакомиться с планированием загрузки гостиницы, составлением и обработкой необходимой документацией (по загрузке гостиницы, ожидаемому заезду, выезду гостей, состоянием номерного фонда и т.д.). 11. Изучить порядок осуществления различных процедур оплаты (наличный расчет, кредитной картой, безналичный расчет, экспресс-оплата). Ознакомиться с порядком возврата денежных сумм. 12. Освоить порядок оформления и подготовки счета гостям за основные и дополнительные услуги. Ознакомиться с правилами оплаты за проживания в конкретной гостинице, с формами первичной отчетности. 13. Освоить правила продления проживания и перевода гостя из одного номера в другой. 14. Изучить основные функции и правила проведения ночного аудита, закрытия финансового дня. 15. Отработать навыки по организации предоставления основных и дополнительных услуг, порядке оплаты, изучить режим работы сервисных служб. 16. Отработать навыки взаимодействия службы приема и размещения со службой обслуживания номерного фонда, питания, транспортной и др. 17. Освоить процедуру выписки гостей и окончательного расчета, оформления выезда. 18. Изучить особенности приема и обслуживания туристских групп в гостинице, особенности обслуживания VIP гостей, корпоративных клиентов 19. Ознакомиться с порядком соблюдения техники безопасности и охраны труда на предприятии. 20. Ознакомиться с правилами использования этики делового общения.	72	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 ПК 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6</i>

<p>21. Отработать навыки способов управления конфликтами и выхода из конфликтных ситуаций во время приема и обслуживания гостей.</p> <p>22. Освоить технологию работы с гостевыми жалобами.</p> <p>23. Провести анализ качества обслуживания в гостинице, системы оценки удовлетворённости гостей.</p>		
Всего:	325	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебных кабинетов «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей», «Этика и психология в профессиональной деятельности».

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект образцов документов по регистрации, размещению и выписки гостей;
- комплект учебно-методической документации.
- комплект учебно-наглядных пособий.

Технические средства обучения: мультимедийная установка.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную практику.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов и дополнительной литературы

Федеральные законы, нормативные документы

1. ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»: ФЗ РФ № 132-ФЗ от 24.11.1996 (с изм. и доп. вступившими в силу 01.07.2019) [Электронный ресурс] – URL: <https://base.garant.ru/136248/>

2. О защите прав потребителей [Электронный ресурс]: федер. закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.04.2018) // СПС «Консультант Плюс».

3. **ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.** Дата введения 2016-01-01 [Электронный ресурс] – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200024374>.

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

5. Постановление правительства РФ от 16.02.2019 № 158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц». [Электронный ресурс] – URL:<http://www.consultant.ru/>

Основные источники

1. **Асанова И. М. Деятельность службы приема и размещения: учебник для студ.** высш. учеб. заведений / И.М. Асанова, А.А Жуков. – М.: Издательский центр Академия, 2013. – 288 с.

2. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: КНОРУС, 2015. – 168 с.

3. **Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения: учеб. для бакалавров** : допущено М-вом образования и науки / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова. - М. : Юрайт, 2013. - 463 с.

4. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75205.html>

5. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич, В.О. Корионова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/77001.htm>

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

7. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учеб. пособие / А.В. Сорокина, М.:Альфа-М Изд. Дом, 2014.-303 с.

8. Тимохина, Т.Л. Технология гостиничной деятельности. Теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т.Л. Тимохина – М.: Издательство Юрайт, 2014. – 336 с.

9. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство [Электронный ресурс] : учебное пособие / ДжонР. Уокер. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 735 с. — 978-5-238-01392-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52446.html>

Дополнительные источники

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н. Ю. Арбузова - М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 224 с.

2. Борисов, В. К. Этика деловых отношений : учеб. для сред. проф. образования : допущено М-вом образования РФ / В. К. Борисов и др. - М. : Форум : Инфра-М, 2015. - 175 с.

3. Ржепка, Э. А. Специфика протокола: индустрия гостеприимства : учеб пособие : рек. УМО учеб. заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма [Электронный ресурс] / Э. А. Ржепка ; Байкальский государственный университет экономики и права. - Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2014. – Режим доступа: <http://lib-catalog.isea.ru>.

4. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / 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>

Интернет-ресурсы

1. <http://lib-catalog.isea.ru> – Научная библиотека БГУ.
2. <http://www.frontdesk.ru/> - Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса.

3. <http://www.hotelmagazine.ru/> - Журнал гостиничного бизнеса.
4. <http://www.tvplaneta.ru/> - Официальный сайт журнала «Планета 5 звезд».
5. <http://www.rostourunion.ru/> - Российский Союз Туриндустрии.
6. <http://www.ratanews.ru/> - Газета Российского Союза Туриндустрии.
7. <http://tourbus.ru/> - Туристический бизнес для профессионалов
8. <http://paradeofhotels.ru/> - Журнал «Парад отелей»
9. <http://www.new-hotel.ru/> - Журнал про гостиницы, отели.

Периодические профессиональные издания

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

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Образовательное учреждение располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов практических занятий, междисциплинарной и модульной подготовки, предусмотренных паспортом модуля. Материально-техническая база соответствует действующим санитарным и противопожарным нормам.

Освоение модуля предусматривает:

- выполнение обучающимся практических занятий, включая как обязательный компонент практические задания с использованием персональных компьютеров;
- освоение обучающимся программы модуля в условиях созданной соответствующей образовательной среды в образовательном учреждении или в профильных организациях;
- проведение производственной практики в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Образовательное учреждение обеспечено необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

При освоении модуля предусматриваются групповые и индивидуальные консультации.

Освоение модуля обеспечивается учебно-методической документацией по всем междисциплинарным курсам модуля. Каждый обучающийся имеет доступ к базам данных и библиотечным фондам образовательного учреждения. Во время самостоятельной подготовки обучающиеся обеспечены доступом к сети Интернет.

Внеаудиторная работа сопровождается методическим обеспечением.

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

Производственная практика (по профилю специальности) проводится как итоговая (концентрированная) практика по завершению модуля. Базами

производственной практики являются гостиницы, с которыми колледж заключает договор о взаимном сотрудничестве. Основными условиями прохождения производственной практики являются наличие квалифицированного персонала и оснащенность современным оборудованием.

Практика проводится под руководством преподавателей и специалистов предприятия-базы практики. Руководитель от колледжа назначается из числа преподавателей специальных дисциплин. Руководители практики от предприятия-базы практик назначаются приказом руководителя предприятия до начала практики, из числа специалистов имеющих образование, соответствующее профилю преподаваемого профессионального модуля.

Освоению профессионального модуля предшествует изучение следующих дисциплин:

- Культура речи;
- Здания и инженерные системы гостиниц;
- Математика;
- Организация обслуживания гостей в процессе обслуживания.

4.4.Перечень занятий, проводимых в активных и интерактивных формах

Общее количество аудиторных часов – **193 часов**

Занятия в активных и интерактивных формах – **36 часов (23 %)**

Тема занятия	часы	Форма проведения
1. Основные функции и состав службы приема и размещения	2	Тематическая дискуссия
2. Профессиональные стандарты администратора службы приема и размещения на примере ведущих гостиниц города.	2	Доклад-презентация
3. Классификация гостиниц и иных средств размещения	2	Мини-лекция
4. Порядок бронирования номеров и мест в гостинице	2	Интерактивная лекция
5. Тарифы и скидки, применяемые в гостиницах Деловая игра «Бронирование по телефону. Звонок на «ресепшен».	2	Деловая игра
6. Заезд, размещение и регистрация гостей	2	Лекция –дискуссия
7. Особенности размещения и регистрации туристских групп в отеле	2	Работа в малых группах (технология сотрудничества)
8. Технология взаимодействия службы приема и размещения со службой обслуживания номерного фонда	2	Презентации с использованием различных вспомогательных средств
9. Процедура выписки гостя	2	Ролевая игра
10. Гостиничная АСУ. Основные виды	2	Презентации с использованием различных вспомогательных средств
11. Управление конфликтом. Технология работы с гостевыми жалобами	2	Кейс-метод (анализ конкретной ситуации)

12. Охрана труда и техника безопасности в гостинице	2	Мини-лекция
13. Личность. Типология личности	2	Работа в малых группах (технология сотрудничества)
14. Структура общения; коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны общения. Невербальное общение.	2	Презентации с использованием различных вспомогательных средств
15. Социализация личности	2	Интерактивная лекция
16. Лидерство и руководство	2	Мини-лекция
17. Социальная психология конфликта	2	Работа в малых группах (технология сотрудничества)
18. Тренинги в общении.	2	Работа в малых группах (технология сотрудничества)

4.5 Кадровое обеспечение образовательного процесса

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

- наличие высшего экономического, управленческого образования, соответствующего профилю преподаваемых разделов модуля **Прием, размещение и выписка гостей**;

- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;

- проходить стажировку в профессиональных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Руководителями практики от учебного заведения должны быть преподаватели общепрофессиональных дисциплин и профессионального модуля.

Руководители практики должны:

- иметь практический опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;

- отвечать за освоение обучающимися профессионального цикла.

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

№	Содержание	Основные показатели оценки результата	Методы оценки
ПО 1	приема, регистрации и размещения гостей;	Владение правилами приема, регистрации и размещения гостей	Выполнение практической работы, деловая игра. Учебная практика
ПО 2	предоставление информации гостям об услугах в гостинице;	Владение правилами и методикой предоставления информации гостям об услугах в гостинице	Контрольная работа, тестирование, промежуточная аттестация в форме экзамена, экспертное наблюдение. Учебная практика
ПО 3	участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;	Характеристика основных типов договоров, описание порядка их составления, оформления, согласования и подписания	Ситуационные задачи, деловая игра, контрольная работа. Учебная практика
ПО 4	контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);	Правильность осуществления контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	Подготовка устных сообщений, докладов, тестовые задания, практические работы, ситуационные задания. Учебная практика
ПО 5	подготовка счетов и организация отъезда гостей;	Применение и владение навыками по расчетам с гостями, по организации отъезда и проводов гостей	Выполнение практической работы, деловая игра. Учебная практика
ПО 6	проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	Применение и владение методами проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены	Подготовка устных сообщений, докладов, тестовые задания, практические работы, ситуационные задания. Учебная практика
У 1	организовывать рабочее место службы приема и размещения;	Владение правилами организации рабочего места службы приема и размещения	Выполнение практической работы, деловая игра. Учебная практика Экспертное наблюдение
У 2	регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);	Точное и грамотное оформление необходимой документации при регистрации гостей (заявок, бланков, регистрационных карточек, отчетов) в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ.	Подготовка устных сообщений, докладов, тестовые задания, практические работы, ситуационные задания. Учебная практика
У 3	информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности	Навыки по классификации основных и дополнительных гостиничных услуг.	Выполнение практических работ, решение ситуационных задач,

	во время проживания в гостинице;	Предоставление гостю информации о гостиничных услугах и правилах безопасности во время проживания	подготовка сообщений, презентаций. Учебная практика
У 4	готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагенствами, туроператорами и иными сторонними организациями;	Применение навыков по составлению проектов и последовательности заключения договоров с турагенствами, туроператорами и иными сторонними организациями	Выполнение практической работы, деловая игра. Учебная практика
У 5	контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);	Правильность осуществления контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	Выполнение практической работы, деловая игра. Учебная практика
У 6	оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;	Соблюдение технологии подготовки и оформления счета гостей и умение производить расчет	Выполнение практической работы, деловая игра. Учебная практика
У 7	поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);	Демонстрация навыков владения информационно-коммуникационными технологиями и профессиональными программами для поддержания информационной базы данных гостиницы	Выполнение практических работ, решение ситуационных задач, подготовка сообщений, презентаций. Учебная практика
У 8	составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);	Демонстрация навыков владения информационно-коммуникационными технологиями и профессиональными программами для поддержания информационной базы данных гостиницы	Публичное выступление, контрольная работа, экспертное наблюдение. Учебная практика.
У 9	выполнять обязанности ночного портье	Демонстрация навыков выполнения обязанностей ночного портье	Выполнение практической работы, деловая игра. Учебная практика
З 1	нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;	Применение и знание Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, Правил осуществления миграционного учета иностранных граждан	Контрольная работа, тестирование, промежуточная аттестация в форме экзамена, экспертное наблюдение
З 2	организацию службы приема и размещения;	Владение правилами организации службы приема и размещения	Контрольная работа, тестирование, промежуточная аттестация

			в форме экзамена, экспертное наблюдение
3 3	стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;	Применение знаний стандартов качества обслуживания при приеме и выписки гостей	Контрольная работа, тестирование, промежуточная аттестация в форме экзамена, экспертное наблюдение
3 4	правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;	Точное и грамотное оформление необходимой документации (регистрационная карточка гостя, счет, бланк уведомления о прибытии ин. гражданина и т.д.) в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ.	Выполнение практической работы, деловая игра. Учебная практика
3 5	юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;	Использование нормативных документов и соблюдение правил регистрации иностранных гостей	Контрольная работа, тестирование, промежуточная аттестация в форме экзамена, экспертное наблюдение
3 6	основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;	Определение и объяснение перечня основных и дополнительных услуг, предоставляемых в гостинице	Контрольная работа, тестирование, промежуточная аттестация в форме экзамена, экспертное наблюдение
3 7	виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;	Определение и изложение последовательности действий при заключении договоров об оказании гостиничных услуг, Применение правил заключения договоров.	Выполнение практической работы, деловая игра. Учебная практика
3 8	правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;	Применение правил оформления счетов за проживание и дополнительные услуги	Выполнение практической работы, деловая игра. Учебная практика
3 9	виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;	Применение знаний особенностей и методов ведения отчетной документации, возврата денежных сумм гостям Использование нормативных документов и соблюдение норм стандартов в профессиональной деятельности	Выполнение практической работы, деловая игра. Учебная практика
3 10	основные функции службы ночного портье и правила выполнения аудита;	Демонстрация навыков владения знаниями функций ночного портье и выполнение обязанностей ночного аудита	Выполнение практической работы, деловая игра. Учебная практика
3 11	принципы взаимодействия	Демонстрация принципов	Решение ситуационных

	службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;	взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы	задач. Экспертное наблюдение.
3 12	правила работы с информационной базой данных гостиницы	Применение правил работы с информационной базой данных гостиницы	Выполнение практической работы, деловая игра. Учебная практика
ОК 1	понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация интереса к будущей профессии.	Контрольная работа, тестирование, промежуточная аттестация в форме экзамена, экспертное наблюдение
ОК 2	организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области оказания гостиничных услуг; Демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	Решение ситуационных задач. Экспертное наблюдение. Учебная практика
ОК 3	принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность, решая ситуационные задачи.	Решение ситуационных задач. Экспертное наблюдение. Учебная практика
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	Проверка результатов самостоятельной работы обучающихся. Экспертное наблюдение. Учебная практика
ОК 5	использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.	Публичное выступление, экспертное наблюдение
ОК 6	работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения, организация совместной работы при выполнении практических заданий.	Публичное выступление. Экспертное наблюдение. Учебная практика
ОК 7	брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат	Проявление ответственности за работу членов команды (подчиненных). Самоанализ и коррекция результатов	Экспертное наблюдение. Учебная практика

	выполнения заданий.	собственной работы, организация совместной работы при выполнении практических заданий.	
ОК 8	самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Демонстрация интереса и активное участие в научно- практических и исследовательских мероприятиях: мастер- классах, конференциях, олимпиадах и выездных занятиях.	Публичное выступление, контрольная работа, экспертное наблюдение. Учебная практика
ОК 9	ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Анализ нормативно-правовых актов в сфере гостиничной индустрии. Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.	Контрольная работа, промежуточная аттестация в форме экзамена, экспертное наблюдение. Учебная практика.
ПК 2.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей.	Регистрация и размещение гостей	Контрольная работа, тестирование, промежуточная аттестация в форме экзамена. Экспертное наблюдение. Учебная практика
ПК 2.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	Навыки по классификации основных и дополнительных гостиничных услуг. Предоставление гостю информации о гостиничных услугах	Контрольная работа, тестирование, промежуточная аттестация в форме экзамена. Экспертное наблюдение. Учебная практика
ПК 2.3	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	Изложение последовательности действий при заключении договоров об оказании гостиничных услуг, Применение правил заключения договоров	Контрольная работа, тестирование, промежуточная аттестация в форме экзамена. Экспертное наблюдение. Учебная практика
ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	Навыки по последовательности выполнении договоров об оказании гостиничных услуг	Контрольная работа, тестирование, промежуточная аттестация в форме экзамена. Экспертное наблюдение. Учебная практика
ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	Навыки по расчетам с гостями, Навыки по организации отъезда и проводов гостей	Контрольная работа, тестирование, промежуточная аттестация в форме экзамена. Экспертное наблюдение. Учебная практика
ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по	Навыки по проведению ночного аудита и передачи дел по окончанию смены	Контрольная работа, тестирование, промежуточная аттестация

	окончании смены.		в форме экзамена. Экспертное наблюдение. Учебная практика
--	------------------	--	---