

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

**«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(национальный исследовательский университет)»
ИНСТИТУТ СПОРТА, ТУРИЗМА И СЕРВИСА
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ**

УТВЕРЖДАЮ:
директор
Многопрофильного
колледжа



О.Б. Прохорова

31 августа 2020 г

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.02 ПРИЁМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКИ ГОСТЕЙ
основной профессиональной образовательной программы
43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС**

Челябинск 2020

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 Приём, размещение и выписка гостей основной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.11«Гостиничный сервис» рассмотрена и одобрена на заседании Педагогического совета №1, протокол №1 от «28» августа 2020 г.

СОГЛАСОВАНО:

Зам. директора

Специалист по УМР

Л.П. Попкова

«28» августа 2020 г.



О.А. Швецова

«28» августа 2020 г.



Разработчик: И.В. Пызина– преподаватель Многопрофильного колледжа

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 Приём, размещение и выписка гостей разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.11«Гостиничный сервис».

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1 Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля 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).

1.2 Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

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

иметь практический опыт:

- приема, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг, предоставляемых в гостинице (по договору);

- обеспечения выполнения договора об оказании гостиничных услуг;

- подготовки счетов и организации отъезда гостей;

- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;

освоить трудовые действия (ПС – Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. №282н):

- оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале (ТД-2.1);

- проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных (ТД-2.2);

- распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных (ТД-2.3);

- координация деятельности подчиненных (ТД-2.4);

- контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения (ТД-2.5);

- взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса (ТД-2.6);

- управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения (ТД-2.7);

- стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности (ТД-2.8);

- организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте (ТД-2.9);

- проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам (ТД-2.10);

– разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон (ТД-2.11);

уметь:

– организовывать рабочее место службы приёма и размещения;
– регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);

– информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;

– поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих);

– готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;

– контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);

– оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчёты с ними;

– составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);

– выполнять обязанности ночного портье;

знать:

– нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приёме, регистрации и размещении гостей;

– организацию службы приёма и размещения;

– стандарты качества обслуживания при приёме гостей;

– правила приёма, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;

– юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;

– принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы;

– основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

– правила работы с информационной базой данных гостиницы;

– виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;

– основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

– стандарты качества обслуживания при приёме и выписке гостей;

– правила приёма, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;

– правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;

– виды отчётной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;

– стандарты качества обслуживания при выписке гостей;

– основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;

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 и трудовыми функциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей
ПК 2.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
ПК 2.3	Принимать участие в заключении договора об оказании гостиничных услуг
ПК 2.4	Обеспечивать выполнение договора об оказании гостиничных услуг
ПК 2.5	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей
ПК 2.6	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены
ТФ А/01.5	Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения
ТФ В/02.6	Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), 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 Объем времени на освоение программы профессионального модуля и виды учебной работы

всего – 168 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 96 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 64 часа;

самостоятельной работы обучающегося – 32 часа;

производственной практики – 72 часа.

Вид учебной деятельности	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего по ПМ.02)	96
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	64
в том числе:	
теоретические занятия	24
практические и/или лабораторные занятия	36
контрольные занятия / точки рубежного контроля	4
курсовая работа/проект	–
дифференцированный зачет (зачет)	–
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	32
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная (домашняя) работа	26
индивидуальная учебно-научная работа (рефераты, проекты, НИРС)	6
Производственная практика	72
Итоговая аттестация по ПМ – в форме экзамена квалификационного	

4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета организации деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей и лаборатории «Служба продажи и маркетинга».

Кабинет организации деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей:

- 1) проектор,
- 2) Компьютер,
- 3) Выход в Интернет,
- 4) Программное обеспечение:
 - Windows XP Professional,
 - MS Office,
 - 7-Zip.
- 5) Многофункциональный комплекс преподавателя:
 - информационно-коммуникативные средства,
 - экранно-звуковые пособия,
 - комплект технической документации,
 - библиотечный фонд.

Лаборатория «Служба продажи и маркетинга» :

Наглядные средства обучения:

- дидактический материал,
- средства контроля.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику.

4.2 Информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/451271>

Дополнительная литература

1. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Текст]: учеб.пособие / С. С. Скобкин. – М.: Магистр,2014. – 496 с.

2. Сорокина ,А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах[Текст]: учеб. пособие. –М.: Инфра-М, 2014

3.Брашнов, Д.Г. Гостиничный сервис и туризм[Текст]: учеб. пособие . – М.: Альфа М., 2015

4.Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме[Текст]: учеб. пособие.– М.: Форум,2014

5.Чудновский, А.Д. Индустрия гостеприимства[Текст]: основы организации и управления: учеб. пособие.– М.: Инфра-М, 2014

6. Бикташева, Д.Л. Менеджмент в туризме[Текст]: учеб. пособие для СПО. – М.: Инфра-М, 2014

4.3 Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

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

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

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

Обязательным условием допуска к учебной практике в рамках ПМ.02. Приём, размещение и выписка гостей является освоение МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля.

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

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

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

5.1 Система контроля и оценки результатов освоения обучающимися программы профессионального модуля

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1. Принимать регистрировать и размещать гостей.	<ul style="list-style-type: none"> - обоснованность выбора стандартов качества обслуживания при приёме и выписке гостей; - точность и правильность процедуры приёма, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей и др.; - правильность регистрации гостей (VIP-гости, группы, корпоративные гости, иностранные граждане); - точность создания и правильность обработки необходимой документации (загрузка номеров, ожидаемый заезд, выезд, состояние номеров, начисление на счета гостей за дополнительные услуги); - точность и грамотность ведения учёта занятых номеров и наличия свободных мест; - правильность и грамотность заполнения анкеты/регистрационной карточки гостя, уведомления о прибытии иностранного гражданина и лица без гражданства при регистрации гостей в гостинице; - точность и грамотность ведения учёта зарегистрированных гостей; - грамотное общение с гостями на русском и иностранном языках в процессе регистрации и размещения гостей в гостинице 	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при выполнении и защите результатов практических занятий; - при выполнении работ на производственной практике; - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	<ul style="list-style-type: none"> - правильность информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; - точность и правильность изложения нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приёме, регистрации и размещении гостей; - полнота демонстрации основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей; - точность и правильность работы с информационной базой данных гостиницы; - точность и грамотность оформления отчёта по оказанным услугам; 	

	<ul style="list-style-type: none"> - правильность аннулирования заказа на бронирование авиа-, железнодорожных и прочих билетов; - точность и грамотность оформления счетов на оплату услуг; - грамотное общение с гостями на русском и иностранном языках в процессе предоставления услуг гостям в гостинице 	
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договора об оказании гостиничных услуг.	<ul style="list-style-type: none"> - точность и грамотность создания проекта договора в соответствии с принятыми соглашениями; - правильность соблюдения юридических аспектов и правил регистрации иностранных гостей; - грамотное общение с гостями на русском и иностранном языках в процессе продажи мест в гостинице 	
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договора об оказании гостиничных услуг.	<ul style="list-style-type: none"> - правильность выбора методов контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостинице (по договору); - точность и грамотность оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; - правильность начисления кредитных операций и составления кассовых отчётов; - правильность составления итоговой отчётности по истекшему дню; - правильность оформления протокола кассовых операций 	
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	<ul style="list-style-type: none"> - точность и грамотность оформления установленной документации, в т. ч. счетов гостей, внесения исправлений в оформленный гостевой счёт; - правильность производства расчётов с гостями, в т. ч. с учётом скидок; - точность и грамотность оформления отчётной документации по кассовым операциям; - правильность возврата денежных сумм гостям; - точность и грамотность оформления выезда гостей и возврата предварительной оплаты проживания при досрочном выезде; - правильность занесения информации о выезде гостей в автоматическую гостиничную программу и клиентскую базу данных; - правильность изменения в данных о текущем состоянии номерного фонда; - грамотность общения с гостями на русском и иностранном языках в процессе выписки гостя из гостиницы 	
ПК 2.6. Координировать процесс ночного	<ul style="list-style-type: none"> - правильность выполнения операций по поддержке информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях 	Экспертная оценка результатов

аудита и передачи дел по окончании смены.	(проживающих, выписавшихся, отъезжающих); - точность и правильность выполнения обязанностей ночного портье; - точность и правильность начисления платежей на балансовые счета гостей с учётом тарифов оплаты; - правильность переноса расходов на другой счёт и разделения балансового счёта по просьбе гостя; - точность сверки счетов гостей с отчётами служб гостиницы; - правильность подведения баланса счетов гостей; - точность и грамотность оформления отчётов по задолженностям гостей	деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы: - при выполнении и защите результатов практических занятий; - при выполнении работ на производственной практике; -при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю
---	--	---

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	- точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии; - способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т. д. ; - наличие положительных отзывов по итогам учебной практики	Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы: - при выполнении и защите результатов практических занятий; - при выполнении работ на производственной практике; -при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного)

		по модулю
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<ul style="list-style-type: none"> - точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества продукции и услуг; - полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональных задач 	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при выполнении и защите результатов практических занятий; - при выполнении работ на производственной практике; - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	<ul style="list-style-type: none"> - принимать стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля на предприятии индустрии гостеприимства; - принимать стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации продукции и услуг 	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	<ul style="list-style-type: none"> - нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития 	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности 	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	<ul style="list-style-type: none"> – взаимодействие с обучающимися, преподавателями, руководителями и кураторами практики в ходе обучения 	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчинённых), результат выполнения заданий	<ul style="list-style-type: none"> – самоанализ и коррекция результатов собственной работы; – проявление ответственности за работу подчинённых, результат выполнения заданий 	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	<ul style="list-style-type: none"> – планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня 	

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	– проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; – анализ инноваций в области приема, регистрации и выписки гостей	
--	--	--

5.2 КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Критерии оценки контрольной работы:

Оценка 5 – работа выполнена в полном объеме, верно

Оценка 4 – работа выполнена в полном объеме, допущена 1 ошибка

Оценка 3 – работа выполнена в полном объеме, допущена 2 ошибки или верно, но не менее 70 %

Оценка 2 – работа выполнена в полном объеме, допущена более 3 ошибок или менее 70 %

Критерии оценки практических навыков:

Оценка «отлично» ставится в том случае, если студент:

- свободно применяет полученные знания при выполнении практических заданий;
- выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий;
- в письменном отчете по работе правильно и аккуратно выполнены все записи;
- при ответах на контрольные вопросы правильно понимает их суть, дает точное определение и истолкование основных понятий, использует специальную терминологию дисциплины, не затрудняется при ответах на видоизмененные вопросы, сопровождает ответ примерами.

Оценка «хорошо» ставится, если:

- выполнены требования к оценке «отлично», но допущены 2 – 3 недочета при выполнении практических заданий и студент может их исправить самостоятельно или при небольшой помощи преподавателя;
- в письменном отчете по работе делает незначительные ошибки;
- при ответах на контрольные вопросы не допускает серьезных ошибок, легко устраняет отдельные неточности, но затрудняется в применении знаний в новой ситуации, приведении примеров.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если:

- практическая работа выполнена не полностью, но объем выполненной части позволяет получить правильные результаты и выводы;
- в ходе выполнения работы студент продемонстрировал слабые практические навыки, были допущены ошибки;
- студент умеет применять полученные знания при решении простых задач по готовому алгоритму;
- в письменном отчете по работе допущены ошибки;

- при ответах на контрольные вопросы правильно понимает их сущность, но в ответе имеются отдельные пробелы и при самостоятельном воспроизведении материала требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если:

- практическая работа выполнена не полностью и объем выполненной работы не позволяет сделать правильных выводов, у студента имеются лишь отдельные представления об изученном материале, большая часть материала не усвоена;

- в письменном отчете по работе допущены грубые ошибки, либо он вообще отсутствует;

- на контрольные вопросы студент не может дать ответов, так как не овладел основными знаниями и умениями в соответствии с требованиями программы.