

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПРОМЫШЛЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»**

ИНЖЕНЕРНАЯ ШКОЛА ОДЕЖДЫ

(Наименование колледжа)

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор,
проректор по учебной работе

_____ А.Е. Рудин

«30» _____ 06 _____ 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

МДК.02.01

(Индекс дисциплины)

**Организация деятельности службы приема, размещения и
выписки гостей**

(Наименование дисциплины)

Цикловая комиссия:	Общепрофессиональных дисциплин
Специальность:	43.02.11 Гостиничный сервис
Квалификация:	Менеджер
Программа подготовки:	Базовая

План учебного процесса

Составляющие учебного процесса		Очное обучение	Очно-заочное обучение	Заочное обучение
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся (часы)	Максимальная учебная нагрузка	170		
	Обязательные учебные занятия	112		
	Лекции, уроки	72		
	Практические занятия, семинары	40		
	Лабораторные занятия	-		
	Курсовой проект (работа)	-		
	Самостоятельная работа (в т.ч. консультации)	58(8)		
Формы контроля по семестрам (номер семестра)	Экзамен	-		
	Дифференцированный зачет	-		
	Контрольная работа	2		
	Курсовой проект (работа)	-		

**Санкт-Петербург
2020**

Рабочая программа составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по соответствующей специальности

и на основании учебного плана № 20-02-1-28, 19-02-1-28

1. ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место преподаваемой дисциплины в структуре ППСЗ

Самостоятельная Обязательная Общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл
Часть модуля Вариативная Математический и общий естественнонаучный учебный цикл
Профессиональный учебный цикл

Профессиональный модуль: ПМ.02 **Приём, размещение и выписка гостей**
(Индекс модуля) (Наименование профессионального модуля)

1.2. Цель дисциплины

Сформировать компетенции обучающегося в области технологии приема и обслуживания гостей, сформировать практические навыки по приему и обслуживанию российских и иностранных туристов в гостинице.

1.3. Задачи дисциплины

- Представить технологию приема и обслуживания гостей;
- Выработать навыки по приему и обслуживанию российских и иностранных туристов.

1.4. Компетенции, формируемые у обучающегося в процессе освоения дисциплины

Общекультурные: (ОК)

- Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес (ОК 1);
- Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество (ОК 2);
- Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность (ОК 3);
- Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития (ОК 4);
- Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности (ОК 5);
- Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями (ОК 6);
- Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий (ОК 7);
- Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации (ОК 8);
- Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности (ОК 9).

Профессиональные: (ПК)

- Принимать, регистрировать и размещать гостей (ПК 2.1);
- Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах (ПК 2.2);
- Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг (ПК 2.3);
- Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг (ПК 2.4);
- Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей (ПК 2.5);
- Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены (ПК 2.6).

1.5. В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Иметь практический опыт:

- 1) приема, регистрации и размещения гостей (ОК 1- ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.6);
- 2) предоставления информации гостям об услугах в гостинице (ОК 1- ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.6);
- 3) участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг (ОК 1- ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.6);
- 4) контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору) (ОК 1- ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.6);
- 5) подготовки счетов и организации отъезда гостей (ОК 1- ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.6);
- 6) проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены (ОК 1- ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.6).

2.1 – ПК 2.6);

- Уметь:
- 1) организовывать рабочее место службы приема и размещения (ОК 1- ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.6);
 - 2) регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан) (ОК 1- ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.6);
 - 3) информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице (ОК 1- ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.6);
 - 4) готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями (ОК 1- ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.6);
 - 5) контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору) (ОК 1- ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.6);
 - 6) оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними (ОК 1- ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.6);
 - 7) поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих) (ОК 1- ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.6);
 - 8) составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги) (ОК 1- ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.6);
 - 9) выполнять обязанности ночного портье (ОК 1- ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.6);
- Знать:
- 1) нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей (ОК 1- ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.6);
 - 2) организацию службы приема и размещения (ОК 1- ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.6);
 - 3) стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей (ОК 1- ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.6);
 - 4) правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей (ОК 1- ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.6);
 - 5) юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей (ОК 1- ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.6);
 - 6) основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей (ОК 1- ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.6);
 - 7) виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания (ОК 1- ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.6);
 - 7) правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги (ОК 1- ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.6);
 - 8) виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям (ОК 1- ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.6);
 - 9) основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита (ОК 1- ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.6);
 - 10) принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы (ОК 1- ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.6);
 - 11) правила работы с информационной базой данных гостиницы (ОК 1- ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.6)

1.6. Дисциплины (модули, практики) ППССЗ, в которых было начато формирование компетенций, указанных в п.1.4:

ОП 08 Организация туризма (ОК 1-9, ПК .2.2);

ОП 09 Управление персоналом (ОК 1-9, ПК 2.4)

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание тем и форм контроля	Выделяемое время (часы)		
	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
Тема 1. Организация и технология работы службы приёма и размещения			
Основные цели, функции и состав персонала службы приёма и размещения. Правила гостеприимства. Организация рабочего места и стандартное	22		

Наименование и содержание тем и форм контроля	Выделяемое время (часы)		
	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
оборудование службы приёма и размещения. Планировки вестибюля. Требования в униформе, предъявляемые к обслуживающему персоналу. Этикет телефонных переговоров. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приёме, регистрации и размещении гостей.			
Тема 2. Приём, регистрация и размещение гостей			
Правила предоставления гостиничных услуг. Процесс поселения в гостиницу. Расчёты с проживающими гостями, возможные проблемы при расчёте. Стандартная процедура поселения в гостиницу. Категории гостей: повторные, бизнесмены и командированные, семьи, VIP-гости, молодожёны, студенты и учащиеся, спортсмены. Особенности работы с гостями с физическими и умственными ограничениями. Гостиничные услуги, предлагаемые гостям: бытовые, корпоративные, транспортные, справочно-информационные, технические, развлекательные. Основные, сопутствующие и дополнительные услуги. Продажа гостиничных пакетов: виды пакетов гостиничные услуг. Свадебные пакеты, конференц-пакеты, пакеты выходного дня, экскурсионные (туристические пакеты), семейные пакеты, пакеты для отдыха, имиджевые (тематические) пакеты. Предоставление услуг питания: способы предоставления услуг питания, виды питания, виды меню, барное обслуживание и услуга мини-бара, обслуживание в номерах. Поощрительные программы и программы лояльности для гостей. Автоматизированные системы в службе приёма и размещения и решаемые ими задачи.	31		
Тема 3. Порядок встречи, приёма, регистрации и размещения гостей			
Работа с туристскими и корпоративными группами: способы регистрации группы, процедура поселения, услуги, предоставляемые корпоративным клиентам, возникающие трудности в работе и способы их разрешения. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности работы с постоянными и VIP-гостями. Особенности обслуживания VIP-гостей: определение VIP-гостя, категории важных гостей, особенности регистрации и сопровождения VIP-гостя, правила работы с VIP-гостями. Секретные гости. Правила регистрации и поселения иностранных гостей, категории иностранных гостей, понятие миграционного учёта, категории граждан, подлежащих постановки на миграционный учёт. Виды, категории и типы виз. Понятие миграционной карты. Система контроля доступа в помещения гостиницы: система гостиничных замков.	30		
Тема 4. Технология взаимодействия сотрудников службы приёма и размещения с гостями			
Речевые стандарты при общении с гостями. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями, порядок регистрации жалоб и претензий гостей, возможные причины жалоб, правила рассмотрения жалоб, достоинства при компьютеризированной работе с жалобами. Зарубежный опыт работы с жалобами гостей. Правовое регулирование договорных отношений отеля с гостем. Правила составления ответа на претензию. Виды и формы документации в деятельности службы приёма и размещения.	26		
Тема 5. Оформление выезда гостя и процедура его выписки			
Общие положения процедуры оформления выезда гостя. Стандарты качества обслуживания гостей при выписке (индивидуальной и групповой). Стандартное оборудование кассового отделения гостиницы, порядок расчёта оплаты за проживание и дополнительные услуги, способы оплаты и порядок возврата денежных средств. Особенности визуального определения подлинности денежных купюр. Обязанности кассира. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения	23		
Тема 6. Организация ночного аудита. Взаимодействие службы приёма и размещения с другими службами			
Ночной аудит: понятие, цели, функциональные обязанности ночного аудитора. Правила выполнения ночного аудита, алгоритм действий ночного аудита по закрытию финансового дня и подведению баланса деятельности отеля. Принципы взаимодействия я службы приёма и размещения с другими службами гостиницы.	14		

Наименование и содержание тем и форм контроля	Выделяемое время (часы)		
	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
Тема 7. Перспективные технологии обслуживания гостей			
Инновации гостиничной индустрии. Необычные. Инновации в зарубежных гостиницах. Предпосылки к внедрению инноваций. Рекомендации при выборе инноваций для гостиницы.	7		
Текущий контроль по дисциплине (письменный опрос, тест, доклад)	7		
Консультации	8		
Промежуточная аттестация по дисциплине (контрольная работа)	2		
ВСЕГО:	170		

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

3.1. Лекции, уроки

Номера изучаемых тем	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
Тема 1	2	10				
Тема 2	2	14				
Тема 3	2	12				
Тема 4	2	12				
Тема 5	2	12				
Тема 6	2	8				
Тема 7	2	4				
ВСЕГО:		72				

3.2. Практические занятия, семинары

Номера изучаемых тем	Наименование и форма занятий	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
Тема 1	Практическая работа Разработка требований к персоналу СПиР	2	2				
Тема 1	Семинар Телефонный этикет	2	2				
Тема 1	Практическая работа Составление списка нормативно-правовых актов, регламентирующих процесс регистрации гостя в отеле	2	2				
Тема 2	Семинар Решение ситуационных задач при поселении в гостиницу	2	2				
Тема 2	Семинар Психология информирования гостя (понятие "читать гостя")	2	2				
Тема 2	Семинар Составление гостиничного пакета	2	2				

Номера изучаемых тем	Наименование и форма занятий	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
Тема 2	Практическая работа Программы поощрения и лояльности в российских и зарубежных гостиницах	2	2				
Тема 3	Практическая работа Договор между гостиницей и турагентом, туроператором	2	2				
Тема 3	Практическая работа Составление процедуры демонстрации и назначения номера. Поселение в номер.	2	2				
Тема 3	Практическая работа Описание категорий и видов виз. Заполнение миграционной карты	2	2				
Тема 3	Практическая работа Процесс обслуживания гостей инвалидов, гостей с детьми, гостей с физическими и умственными ограничениями	2	2				
Тема 4	Семинар Применение речевых стандартов в общении с гостями	2	2				
Тема 4	Практическая работа Заполнение документации СПиР	2	2				
Тема 4	Семинар Решение ситуационных задач по деятельности СПиР	2	2				
Тема 4	Семинар Разрешение конфликтов	2	2				
Тема 5	Семинар Решение ситуационных задач	2	2				
Тема 5	Практическая работа Способы оплаты в гостиницах и возврат денежных сумм	2	2				
Тема 6	Практическая работа Составление и обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)	2	2				
Тема 6	Практическая работа Рассмотрение принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими службами	2	2				

Номера изучаемых тем	Наименование и форма занятий	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
Тема 7	Практическая работа Составление списка инноваций для российских гостиниц	2	2				
ВСЕГО:			40				

3.3. Лабораторные занятия
не предусмотрены

4. КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

не предусмотрено

5. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Номера тем, по которым проводится контроль	Форма контроля знаний	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во
Тема 1-7	Письменный опрос	2	4				
Тема 1-7	Тестирование	2	3				
Тема 1-7	Доклад	2	2				

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Виды самостоятельной работы обучающегося	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
Усвоение теоретического материала	2	24				
Подготовка к практическим (семинарским) занятиям	2	18				
Подготовка устных докладов	2	6				
Подготовка к контрольной работе	2	2				
ВСЕГО:		50				

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

7.1. Характеристика видов и используемых активных и интерактивных форм занятий

Краткая характеристика вида занятий	Используемые активные и интерактивные формы	Объем занятий в активных и интерактивных формах (часы)		
		очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
Лекции, уроки: Обеспечивают теоретическое изучение дисциплины. Излагается основное содержание курса, иллюстрируемое конкретными примерами, широко используется зарубежный и отечественный опыт по соответствующей тематике	Лекции с элементами беседы, проблемная лекция	15		

Краткая характеристика вида занятий	Используемые активные и интерактивные формы	Объем занятий в активных и интерактивных формах (часы)		
		очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
Практические занятия, семинары: Разъясняются теоретические положения курса, обучающиеся работают с конкретными ситуациями, овладевают навыками сбора, анализа и обработки информации для принятия самостоятельных решений, навыками подготовки информационных обзоров и аналитических отчетов по соответствующей тематике; навыками работы в малых группах; развивают организаторские способности по подготовке коллективных проектов.	Анализ проблемных вопросов, работа с текстами, дискуссия, викторина, поиск вариантов решения проблемных ситуаций (case-study), командное соревнование малых групп обучающихся; деловая игра	40		
Лабораторные занятия: не предусмотрены		-		
ВСЕГО:		55		

7.2. Балльно-рейтинговая система оценивания успеваемости и достижений обучающихся

Перечень и параметры оценивания видов деятельности обучающегося

№ п/п	Вид деятельности обучающегося	Весовой коэффициент значимости, %	Критерии (условия) начисления баллов
1	Активность на аудиторных занятиях	35	<ul style="list-style-type: none"> • 0,5 балл за каждое занятие (всего 56 занятий в семестре), максимум 28 баллов • 1 балл за каждый правильный ответ в рамках письменного опроса, как одной из форм текущего контроля (всего 4 письменных опроса в семестр по 8 вопросов), максимум 32 балла • 1 балл за каждый правильный ответ на вопрос теста текущего контроля (всего 4 теста по 10 вопросов в семестр), максимум 40 баллов
2	Подготовка и представление устных докладов	25	<ul style="list-style-type: none"> • 50 баллов за доклад на занятии (всего 2 доклада в семестр), максимум 100 баллов
3	Контрольная работа	40	<ul style="list-style-type: none"> • 8 баллов за грамотный и полный письменный ответ на вопрос контрольной работы (всего 10 вопросов), максимум 80 баллов • 20 баллов за верно решённую ситуационную задачу
ИТОГО (%):		100	

Перевод балльной шкалы в традиционную систему оценивания

Баллы	Оценка по нормативной шкале
86 - 100	5 (отлично)
75 – 85	4 (хорошо)
61 – 74	
51 - 60	
40 – 50	3 (удовлетворительно)
17 – 39	2 (неудовлетворительно)
1 – 16	
0	

8. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Учебная литература

а) основная учебная литература

1. Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие / И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — ISBN 978-5-93926-304-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72410.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 86 с. — ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/44183.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

б) дополнительная учебная литература

1. Медлик С. Гостиничный бизнес : учебник / Медлик С., Инграм Х.. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — ISBN 5-238-00792-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Уокер Джон Р.. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 735 с. — ISBN 978-5-238-01392-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81747.htm> - Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник / Уокер Джон Р.. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 879 с. — ISBN 5-238-00990-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81605.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Коммуникации в гостиничном бизнесе : учебное пособие / . — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-4486-0386-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76813.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Безрукова Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Безрукова Н.Л.. — Москва : Московский педагогический государственный университет, 2018. — 192 с. — ISBN 978-5-4263-0663-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/97791.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Оформление отчетов по практике, курсовых и выпускных квалификационных работ [Электронный ресурс]: методические указания / Сост. Яшнева Л. В. — СПб.: СПбГУПТД, 2019.— 30 с.— Режим доступа: http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2019266

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины

1. Информационно – правовой портал ГАРАНТ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.garant.ru>

2. компьютерная справочно-правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru>
3. Федеральное агентство по туризму [Электронный ресурс], URL: <https://www.russiatourism.ru/>
4. «ProHotel.ru» портал про гостиничный бизнес [Электронный ресурс], URL: <http://spb.prohotel.ru/>
5. «Гостиничный бизнес в России» [Электронный ресурс], URL: <http://turgostinica.ru/>

8.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Программное обеспечение:

Microsoft Windows 10 Pro;
Office Standart 2016

8.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Кабинет организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей;
2. Компьютер
3. Мультимедийное устройство
4. Экран

8.6. Иные сведения и (или) материалы

Компьютерные презентации

9. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

9.1. Описание показателей, оценочных средств, критериев и шкал оценивания компетенций

9.1.1. Показатели оценивания компетенций и оценочные средства

Коды компетенций	Показатели оценивания компетенций	Наименование оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде УМК цикловой комиссии
ОК 1	Демонстрирует качественное выполнение профессиональных обязанностей в сфере гостиничной индустрии; умело применяет знания на практике.	Вопросы для устного собеседования. Практическое задание, тест	Перечень вопросов по дисциплине (14 вопросов) Сборник тестовых заданий; Сборник практических заданий
ОК 2	Понимает суть профессиональных задач; формулирует цель и задачи предстоящей профессиональной деятельности; представляет конечный результат деятельности в полном объеме; планирует и организует предстоящую деятельность; выбирает типовые методы и способы выполнения плана.	Вопросы для устного собеседования. Практическое задание, тест	Перечень вопросов по дисциплине (14 вопросов) Сборник тестовых заданий; Сборник практических заданий
ОК 3	Понимает методы принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях, меры своей ответственности; определяет проблему в профессионально ориентированных ситуациях; предлагает способы и варианты решения проблемы, оценивает ожидаемый результат; планирует поведение в профессионально ориентированных проблемных ситуациях; применяет навыки принятия решений в соответствии с ситуацией.	Вопросы для устного собеседования. Практическое задание, тест	Перечень вопросов по дисциплине (14 вопросов) Сборник тестовых заданий; Сборник практических заданий
ОК 4	Извлекает и анализирует информацию	Вопросы для	Перечень вопросов по

Коды компетенций	Показатели оценивания компетенций	Наименование оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде УМК цикловой комиссии
	из различных источников; знает и использует различные способы поиска и анализа информации; пользуется словарями, справочной литературой, материалами периодических изданий, стандартами; применяет найденную информацию для выполнения профессиональных задач.	устного собеседования. Практическое задание, тест	дисциплине (14 вопросов) Сборник тестовых заданий; Сборник практических заданий
ОК 5	Имеет элементарные компьютерные навыки; пользуется электронной почтой, ресурсами локальных и глобальных информационных сетей.	Вопросы для устного собеседования. Практическое задание, тест	Перечень вопросов по дисциплине (14 вопросов) Сборник тестовых заданий; Сборник практических заданий
ОК 6	Использует конструктивные способы общения с коллегами, руководством, клиентами; грамотно ставит и задаёт вопросы по организации бронирования гостиничных услуг; координирует свои действия с другими участниками общения; контролирует своё поведение, свои эмоции, настроение.	Вопросы для устного собеседования. Практическое задание, тест	Перечень вопросов по дисциплине (14 вопросов) Сборник тестовых заданий; Сборник практических заданий
ОК 7	Способен добровольно брать на себя ответственность за общекомандный результат; способен к самоанализу и коррекции результатов собственной работы; осознанно ставит цели овладения различными видами работ и определяет соответствующий конечный продукт.	Вопросы для устного собеседования. Практическое задание, тест	Перечень вопросов по дисциплине (14 вопросов) Сборник тестовых заданий; Сборник практических заданий
ОК 8	Осознанно ставит цели овладения различными аспектами профессиональной деятельности, определяет соответствующий конечный продукт; реализует поставленные цели в деятельности; понимает роль повышения квалификации для саморазвития и самореализации в профессиональной и личной сфере.	Вопросы для устного собеседования. Практическое задание, тест	Перечень вопросов по дисциплине (14 вопросов) Сборник тестовых заданий; Сборник практических заданий
ОК 9	Понимает суть инноваций, применяемых и внедряемых в гостиничную индустрию; применяет новые методы и технологий в профессиональной деятельности (в организации приёма, размещения и выписке гостей); способен адаптироваться в новых ситуациях.	Вопросы для устного собеседования. Практическое задание, тест	Перечень вопросов по дисциплине (14 вопросов) Сборник тестовых заданий; Сборник практических заданий
ПК 2.1	Знает нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приёме, регистрации и размещении гостей; знает организацию работы службы приёма и размещения; знает стандарты качества обслуживания при приёме и выписке гостей.	Вопросы для устного собеседования. Практическое задание, тест	Перечень вопросов по дисциплине (14 вопросов) Сборник тестовых заданий; Сборник практических заданий
ПК 2.2	Знает виды основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей.	Практическое задание	Сборник практических заданий
ПК 2.3	Знает виды договоров, правила их составления, порядка согласования и	Практическое задание	Сборник практических заданий

Коды компетенций	Показатели оценивания компетенций	Наименование оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде УМК цикловой комиссии
	подписания.		
ПК 2.4	Знает способы контроля выполнения договоров об оказании гостиничных услуг.	Практическое задание	Сборник практических заданий
ПК 2.5	Знает правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; знает виды отчётной документации, порядок и причины возврата денежных сумм гостям.	Практическое задание	Сборник практических заданий
ПК 2.6	Знает основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита, принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими службами гостиницы; знает правила работы с информационной базой гостиницы.	Вопросы для устного собеседования. Практическое задание	Перечень вопросов по дисциплине (14 вопросов) Сборник практических заданий

9.1.2. Описание шкал и критериев оценивания сформированности компетенций

Баллы	Оценка по традиционной шкале	Критерии оценивания сформированности компетенций
		Письменная работа
86 - 100	5 (отлично)	Критическое и разностороннее рассмотрение вопросов, свидетельствующее о значительной самостоятельной работе с источниками. Качество исполнения всех элементов задания полностью соответствует всем требованиям. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
75 – 85	4 (хорошо)	Все заданные вопросы освещены в необходимой полноте и с требуемым качеством. Ошибки отсутствуют. Самостоятельная работа проведена в достаточном объеме, но ограничивается только основными рекомендованными источниками информации. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
61 – 74		Работа выполнена в соответствии с заданием. Имеются отдельные несущественные ошибки или отступления от правил оформления работы. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
51 - 60	3 (удовлетворительно)	Задание выполнено полностью, но в работе есть отдельные существенные ошибки, либо качество представления работы низкое, либо работа представлена с опозданием. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
40 – 50		Задание выполнено полностью, но с многочисленными существенными ошибками. При этом нарушены правила оформления или сроки представления работы. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
17 – 39	2 (неудовлетворительно)	Отсутствие одного или нескольких обязательных элементов задания, либо многочисленные грубые ошибки в работе, либо грубое нарушение правил оформления или сроков представления работы. Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.

1 – 16	Содержание работы полностью не соответствует заданию. Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
0	Представление чужой работы, плагиат, либо отказ от представления работы. Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.

9.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки практического опыта, умений и знаний

9.2.1. Перечень вопросов по дисциплине

1.	Охарактеризуйте службу приёма и размещения, её основные функции, графики работы персонала.
2.	Как должно быть организовано рабочее место службы приема?
3.	Перечислите необходимое оборудование для рабочего места службы приема.
4.	Какова оптимальная планировка вестибюля?
5.	Существуют ли требования к форме обслуживающего персонала, если да, то перечислите их.
6.	Какими способами можно осуществить регистрацию группы?
7.	Как заключается договор на гостиничное обслуживание?
8.	Какие речевые стандарты вы будете избегать при общении с гостями?
9.	Какова схема расчётов с проживающими в гостинице постояльцами?
10.	Какие гостиничные услуги предоставляются гостям?
11.	Какие существуют и как предоставляются услуги питания?
12.	Охарактеризуйте стандартное оборудование рабочего места кассира.
13.	Какие функциональные обязанности у ночного аудитора?
14.	Какие рекомендации следует учитывать гостиницам при выборе инноваций?

Вариант тестовых заданий по дисциплине

№ п/п	Формулировка задания	Ответ
1	Выберите функции, выполняющиеся службой приёма и размещения: а) снабжение гостиниц всем необходимым для поддержания её жизнедеятельности б) регистрация клиентов и предоставление гостям необходимой информации в) обслуживание гостей в ресторанах и барах гостиницы г) обслуживание номерного фонда гостиницы	Б
2	Укажите, что должно быть прописано в соглашении при заключении договора на гостиничное обслуживание: а) порядок и срок оплаты б) перечень должностных лиц, ответственных за регистрацию в) виды услуг и их стоимость г) срок проживания в гостинице	А, В, Г
3	Что учитывают при установке сейфов в номера гостиницы: а) конфигурация замка б) клиенты, останавливающиеся в гостинице в) местоположение сейфа в номере	Б
4	Выберите информацию, которую заносят в журнал регистрации жалоб и претензий: а) фамилия, должность, страна, фирма б) краткое изложение жалобы в) подпись руководителя подразделения г) время обращения д) сроки выполнения	Б, В, Г
5	Какие способы оплаты допускаются в гостиницах? а) наличными в иностранной валюте б) кредитными картами в) переводом г) ваучером	Б, В
6	В каких случаях составляется отчёт наличности? а) в случае ночного аудита	А

	б) при смене кассиров в) если гость отказывается платить за услуги	
7	Укажите, с какими службами должен связаться с портье, если гость выезжает и собирается расплатиться за проживание: а) вспомогательные б) служба Room-сервиса в) хозяйственная г) служба, отвечающая за мини-бар	В, Г

9.2.2. Варианты типовых заданий по дисциплине

№ п/п	Условия типовых заданий	Вариант ответа
1	Прибывший гость отказывается от забронированного ранее номера ввиду отсутствия достаточных денежных средств и просит поселить его вместе с ранее прибывшим коллегой, который проживает в двухместном номере. Коллега не возражает. Ваши действия	Уточнить согласие коллеги на подселение к нему этого гостя, отменить бронь на номер указанного гостя, получить оплату за пребывание.
2	Туристская группа, проживающая в отеле, решила сверх программы посетить музей, который находится в 50 км от города, и обращается к Вам с просьбой помочь. Ваши действия.	Провести мониторинг возможных вариантов добраться до необходимого музея и помочь руководителю группы организовать экскурсию в указанный музей.
3	Только что прибывшие гости отказываются от предоставляемого номера, поскольку им не нравится вид из окна, и просят переселить их в другой номер. Ваши действия.	Проверить наличие свободных номеров той же категории в гостинице, провести демонстрацию свободных номеров. В случае если гостям понравится номер, отменить бронь подготовленного для них номера и оформить бронь на предоставление гостиничных услуг с указанием нового номера. Если номер уже был оплачен, а новый стоит дороже, необходимо уведомить об этом гостей и получить доплату за проживание в гостинице.
4	Лицо на фотографии в документе, который дает вам гость для регистрации, совсем не похоже на лицо прибывшего гостя, и документ явно просрочен. Ваши действия.	Уточнить у гостя, нет ли у него действующего документа. Если такового документа, подтверждающего личность гостя, нет, то необходимо пригласить к стойке рецепции руководителя СПиР, а также начальника службы безопасности, уведомить о просроченном документе органы внутренних дел для выяснения личности гостя.
5	Прибывшая в отель в свадебное путешествие супружеская пара заранее забронировала обычный двухместный номер. Но в отеле есть двухместный номер более высокой категории, который простаивает. Ваши действия	Поздравить гостей с их бракосочетанием, заселить их в номер более высокой категории (сделать апгрейд). Предоставить паре комплимент от отеля в виде оформления номера, бутылки шампанского/вина, фруктовой тарелки и др.

9.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и практического опыта

9.3.1. Условия допуска обучающегося к сдаче контрольной работы и порядок ликвидации академической задолженности

Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (принято на заседании Ученого совета 31.08.2013г., протокол № 1)

9.3.2. Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

устная письменная компьютерное тестирование иная

9.3.3. Особенности проведения контрольной работы

Контрольная работа проводится в письменной форме в течение двух академических часов (90 минут). Состоит из 10 тестовых вопросов с предложенными вариантами ответов, 3 вопросов, требующих развернутого ответа обучающегося и двух практических задач. Во время выполнения задания обучающимся запрещается пользоваться справочной литературой, конспектным материалом, а также любыми техническими средствами: компьютер, ноутбук, телефон, планшет и др. Результаты контрольной работы сообщаются обучающимся на следующем занятии.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ

ПМ.02 <i>(Индекс модуля)</i>	Приём, размещение и выписка гостей <i>(Наименование модуля)</i>
----------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

1. Составляющие профессионального модуля

Индексы	Наименования дисциплин, междисциплинарных курсов, практик	Объем (часы)
МДК.02.01	Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	170
УП.02.01	Учебная практика, прием, размещение и выписка гостей	36
ПП.02.01	Производственная практика, прием, размещение и выписка гостей	72
Общая трудоемкость профессионального модуля		278

2. Цель профессионального модуля

Сформировать компетенции обучающегося в области технологии приема и обслуживания гостей, сформировать практические навыки по приему и обслуживанию российских и иностранных туристов в гостинице.

3. Задачи профессионального модуля

- Представить технологию приема и обслуживания гостей;
- Выработать навыки по приему и обслуживанию российских и иностранных туристов.

4. Фонд оценочных средств профессионального модуля предварительно одобрен работодателем

ООО «СИ-Уай» Грибоедова Отель Лизинг»
(Полное наименование предприятия / организации, дата экспертизы)