



Государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
ГД .0.30.08.2016

Лист 1 из 41

СОГЛАСОВАНО  
Генеральный менеджер гостиницы  
«Марриотт Ройал Аврора»  
Горяинов К.С.

УТВЕРЖДАЮ  
Ректор ГАОУ ВО МГИИТ  
имени Ю.А. Сенкевича  
А.Н. Яндовский

## **ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

### **ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей**

Москва 2016



Государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
ГД .0.30.08.2016

Лист 2 из 41

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальностям среднего профессионального образования (далее – СПО) **43.02.11 Гостиничный сервис**

Организация-разработчик: Государственное автономное образовательное учреждение высшего образования г. Москвы «Московский государственный институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича»

Разработчики:

канд. эконом. наук, доцент М.А. Кучин

УТВЕРЖДЕНО на заседании кафедры туризма  
Протокол заседания от « 30 » августа 2016 г. № 1

Заведующий кафедрой гостиничное дело О.В. Пасько

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета туристского сервиса Т.Г. Пахомова

Руководитель Центра менеджмента качества Е.А. Шкабура

Начальник методического отдела Е.В. Яковлева



Государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
ГД .0.30.08.2016

ЛистЗиз 41

## СОДЕРЖАНИЕ

	<b>стр.</b>
<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ</b>	<b>4</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>7</b>
<b>3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>8</b>
<b>4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>34</b>
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ</b>	<b>38</b>



## 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### ПМ.02 ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ

#### 1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля – является частью программы подготовки специалистов среднего звена 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 общих (ОК) и профессиональных компетенций (ПК):

**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.** Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

**ОК 4.** Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

**ОК 5.** Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

**ОК 6.** Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

**ОК 7.** Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

**ОК 8.** Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

**ОК 9.** Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

**ПК 2.1.** Принимать, регистрировать и размещать гостей.

**ПК 2.2.** Предоставлять 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.

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного и туристического бизнеса при наличии среднего общего образования. Опыт работы не требуется.

## **1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального 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;
- Информирования потребителя о гостиничных услугах;
- Заключения договоров об оказании гостиничных услуг.

### **уметь:**

- Организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- Регистрировать гостей (VIP – гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- Готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагенствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- Формировать счета гостей и производить расчеты с ними;
- Составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению за дополнительные услуги).

### **знать:**

- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- Нормативно-правовую документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- Организацию работы службы приема и размещения;



- Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- Правила регистрации иностранных гостей;
- Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы.

### **1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

всего – 478 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 370 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 228 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 142 часов;

производственной практики – 108 часов.



## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности **Прием, размещение и выписка гостей**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей
ПК 2.2.	Предоставлять 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.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.



Государственное автономное образовательное учреждение  
 высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
 ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
 ГД .0.30.08.2016

Лист 8 из 41

### 3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ 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 (если предусмотрена рассредоточенная практика)	
			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	
<b>МДК.02.01. Прием, размещение и выписка гостей</b>		<b>202</b>	<b>134</b>	<b>74</b>		<b>68</b>				
ПК 2.1	Раздел 1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приёме, регистрации и размещении гостей.	15	11	7		4				
ПК 2.1	Раздел 2. Организация службы приёма и размещения.	12	8	4		4				
ПК 2.1	Раздел 3. Стандарты качества обслуживания при приёме и выписке гостей.	14	10	5		4				
ПК 2.1	Раздел 4. Правила приёма, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.	16	12	6		4				
ПК 2.1	Раздел 5. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.	11	6	4		5				





Государственное автономное образовательное учреждение  
 высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
 ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
 ГД .0.30.08.2016

Лист 9 из 41

ПК 2.4	<b>Раздел 6.</b> Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	13	9	4		4			
ПК 2.2	<b>Раздел 7.</b> Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	14	10	6		4			
ПК 2.3.	<b>Раздел 8.</b> Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания.	15	10	6		5			
ПК 2.4	<b>Раздел 9.</b> Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	15	10	6		5			
ПК 2.5	<b>Раздел 10.</b> Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.	13	8	4		5			
ПК 2.5	<b>Раздел 11.</b> Виды отчётной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.	10	6	4		4			
ПК 2.6	<b>Раздел 12.</b> Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.	14	10	6		4			
ПК 2.1	<b>Раздел 13.</b> Принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы.	11	6	4		5			
ПК 2.2	<b>Раздел 14.</b> Правила работы с информационной базой данных гостиницы.	16	10	4		6			
ПК 2.5	<b>Раздел 15.</b> Составление и обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на	13	8	4		5			



Государственное автономное образовательное учреждение  
 высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
 ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
 ГД .0.30.08.2016

Лист 10 из 41

	счета гостей за дополнительные услуги).								
<b>МДК 02.02. Обеспечение безопасности в гостинице</b>		<b>168</b>	<b>94</b>	<b>54</b>		<b>74</b>			
ПК 2.4	<b>Тема 1.</b> Введение в предмет. Основные положения безопасности.	<b>8</b>	<b>2</b>			<b>6</b>			
ПК 2.4	<b>Тема 2.</b> Основы законодательства по обеспечению безопасности гостиничных услуг.	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>4</b>		<b>4</b>			
ПК 2.4	<b>Тема 3.</b> Система комплексной безопасности гостиницы.	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>4</b>		<b>6</b>			
ПК 2.4	<b>Тема 4.</b> Отдел режима и охраны гостиницы.	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>4</b>		<b>6</b>			
ПК 2.4	<b>Тема 5.</b> Технические средства обеспечения безопасности гостиницы.	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>4</b>		<b>4</b>			
ПК 2.4	<b>Тема 6.</b> Система информационной безопасности на предприятиях гостиницы.	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>4</b>		<b>6</b>			
ПК 2.4	<b>Тема 7.</b> Система пожарной безопасности гостиницы.	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>4</b>		<b>4</b>			
ПК 2.4	<b>Тема 8.</b> Система финансово-экономической безопасности гостиницы.	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>4</b>		<b>6</b>			
ПК 2.4	<b>Тема 9.</b> Система кадровой безопасности гостиницы.	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>4</b>		<b>4</b>			
ПК 2.4	<b>Тема 10.</b> Система медицинской и санитарно-эпидемиологической безопасности гостиницы.	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>4</b>		<b>4</b>			
ПК 2.4	<b>Тема 11.</b> Система экологической безопасности гостиницы.	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>4</b>		<b>6</b>			



Государственное автономное образовательное учреждение  
 высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
 ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
 ГД .0.30.08.2016

Лист 1 из 41

ПК 2.4	<b>Тема 12.</b> Комплексные системы автоматизации управления гостиницы.	12	6	4		6			
ПК 2.4	<b>Тема 13.</b> Проведение аудита безопасности гостиницы.	12	6	4		6			
ПК 2.4	<b>Тема 14.</b> Защита прав потребителей гостиничных услуг.	14	8	6		6			
	<b>Производственная практика (по профилю специальности)</b>	108							108
	<b>Всего:</b>	478	228	128		142			108



Государственное автономное образовательное учреждение  
 высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
 ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
 ГД .0.30.08.2016

Лист 12 из 41

### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ 01. Бронирование гостиничных услуг

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения	
1	2	3	4	
<b>МДК.02.01. Прием, размещение и выписка гостей</b>				
<b>Раздел 1. ПМ 02. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приёме, регистрации и размещении гостей</b>		<b>15</b>		
<b>Тема 1.1.</b> Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц и других средств размещения при приёме, регистрации и размещении гостей.	<b>Содержание</b>			
	1.	Введение. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы приёма и размещения в цикле обслуживания.	1	2-3
	2.	Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц и других средств размещения в РФ при приёме, регистрации и размещении. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства согласно нормативным документам. Аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.	1	2-3
	3.	Международные организация в сфере гостеприимства.		
	<b>Практические занятия</b>			
	1.	Влияние развития туризма на индустрию размещения.	2	2-3
2.	Правила гостеприимства, применяемые в сфере обслуживания при приеме, размещении и выписке гостей.	2	2-3	



<b>Тема 1. 2.</b> Классификация гостиниц и средств размещения согласно нормативной документации.	<b>Содержание</b>			
	1.	Классификация гостиниц и средств размещения в РФ согласно нормативной документации.	1	2-3
	2.	Международная классификация гостиниц и средств размещения.	1	2-3
	<b>Практические занятия</b>			
	1.	Характеристика гостиничной цепи (сети) как собственного особенного подхода к системе классификации гостиниц.	1	2-3
	2.	Характеристика индустрии размещения на примере региона РФ.	1	2-3
	3.	Интерьер гостиницы как один из факторов повышения привлекательности гостиничного предприятия.	1	2-3
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 1. ПМ 02.</b>				
<b>Применная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</b>				
1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.		4		
2. Подготовка сообщений «Гостиничная индустрия»				
3. Составление словаря профессиональных терминов.				
<b>Раздел 2. Организация персонифицированного обслуживания гостей в высококлассных отелях.</b>			<b>16</b>	
<b>МДК.02.01. Прием, размещение и выписка гостей</b>				
<b>Тема 2.1.</b> Организационная структура службы приема и размещения (состав службы) и организация рабочего места сотрудника данной службы.	<b>Содержание</b>			
	1.	Организационная структура службы приема и размещения (состав службы). Организация рабочего места сотрудника службы приема и размещения	1	2-3
	2.	Служба приёма и размещения - состав персонала. Проблемы службы приёма и размещения. Рабочие смены. Секции: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. Стандартное оборудование секций службы приёма и размещения.	1	2-3
	<b>Практические занятия</b>			
	1.	Характеристика самых распространенных типов организационных структур службы приема и размещения в управленческой практике индустрии гостеприимства.	1	2-3
	2.	Стойка размещения (Ресепшн) - «лицо отеля». Внутренние взаимодействия сотруд-	1	2-3



		ников службы приёма и размещения		
<b>Тема 2.2.</b> Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения.	<b>Содержание</b>			
	1.	Служба приёма и размещения: цели, основные функции.	1	2-3
	2.	Операционный процесс обслуживания. Функциональные обязанности руководителя и сотрудников службы приема и размещения.	1	2-3
	<b>Практические занятия</b>			
	1.	Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения гостиниц сверхмалой и малой вместимостью.	1	2-3
	2.	Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения гостиниц средней и крупной вместимости.	1	2-3
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 2. ПМ 02.</b>				
<b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</b>				
1. Подготовка схемы организационной структуры службы приема и размещения.			4	
2. Подготовка рефератов «Reception» как «front office» отеля».				
3. Составление словаря профессиональных терминов.				
4. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.				
5. Подготовка презентаций «Процесс обслуживания в гостинице».				
<b>Раздел 3. Стандарты качества обслуживания при приёме и выписке гостей.</b>			<b>14</b>	
<b>МДК.02.01. Прием, размещение и выписка гостей</b>				
<b>Тема 3.1.</b> Основные стандарты качества обслуживания при приёме и выписке гостей.	<b>Содержание</b>			
	1.	Понятие стандартизации качества обслуживания. Нормативные документы, регламентирующие качество предоставляемых гостиничных услуг	1	2-3
	2.	Общие стандарты обслуживания. Международные стандарты обслуживания	1	2-3
	3.	Категории гостей. Стандарты качества обслуживания при приёме гостей. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей	1	2-3
	<b>Практические занятия</b>			
1.	Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей в РФ и ближнем зарубежье. Международные стандарты качества обслуживания при приеме и выписке	1	2-3	



Государственное автономное образовательное учреждение  
 высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
 ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
 ГД .0.30.08.2016

Лист 15 из 41

		гостей.		
	2.	Системы и технологии службы приёма и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	1	2-3
<b>Тема 3.2.</b> Основные правила общения с гостями и требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала службы приема и размещения	<b>Содержание</b>			
	1.	Основные правила общения с гостями персонала службы приема и размещения	1	2-3
	2.	Основные требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала службы приема и размещения.	1	2-3
	<b>Практические занятия</b>			
	1.	Правила ведения телефонных переговоров персонала.	1	2-3
	2.	Униформа как один из главных стандартов внешнего вида.	1	2-3
	3.	Стиль в обслуживании гостей.	1	2-3
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 3. ПМ 01.</b>				
<b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</b>				
1. Подготовка сообщений по правилам делового этикета 2. Подготовка рефератов «Униформа как часть фирменного стиля гостиницы». 3. Составление словаря профессиональных терминов. 4. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу			4	
<b>Раздел 4. Правила приёма, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.</b>			<b>14</b>	
<b>МДК.02.01. Прием, размещение и выписка гостей</b>				
<b>Тема 4.1.</b> Общие правила приема, регистрации и поселения гостей	<b>Содержание</b>			
	1.	Порядок встречи, приёма, регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Встреча гостей, виды встреч.	1	2-3
	2.	Регистрация гостей и два типа гостей, прибывающих в отель.	1	2-3
	3.	Поселение в номер. Вручение ключа и сопровождение до номера. Демонстрация и назначение номера.	1	2-3
	<b>Практические занятия</b>			
1.	Особенности приема, регистрации и поселения гостей малой вместимости. Особен-	1	2-3	



Государственное автономное образовательное учреждение  
 высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
 ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
 ГД .0.30.08.2016

Лист 1 из 41

		ности приема, регистрации и поселения гостей большой вместимости		
	2.	Порядок встречи, приёма, регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности работы с постоянными гостями и VIP-гостями	1	2-3
<b>Тема 4.2.</b> Особенности приема, регистрации и поселения групп, корпоративных и VIP гостей	<b>Содержание</b>			
	1.	Особенности приема, регистрации и поселения групп гостей.	1	2-3
	2.	Особенности приема, регистрации и поселения корпоративных гостей.	1	2-3
	3.	Особенности приема, регистрации и поселения VIP гостей.	1	2-3
	<b>Практические занятия</b>			
	1.	Принципиальные различия при обслуживании групп, корпоративных и VIP гостей	1	2-3
	2.	Характеристика этапа расселения гостей по номерам.	1	2-3
	3.	Категории и виды номеров.	1	2-3
	4.	Работа с жалобами и разрешение конфликтных ситуаций, возникающих в процессе встречи, приема и размещения гостей.	1	2-3
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 4. ПМ 01.</b>				
<b>МДК.02.01. Прием, размещение и выписка гостей</b>				
<b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</b>				
1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу			4	
2. Разбор ситуационных заданий по встрече, приему и расселению гостей.				
3. Составление словаря профессиональных терминов.				
4. Подготовка сообщений «Категория VTR гости».				
<b>Раздел 5. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.</b>			<b>11</b>	
<b>МДК.02.01. Прием, размещение и выписка гостей</b>				
<b>Тема 5.1.</b> Юридические аспекты регистрации иностранных гостей в	<b>Содержание</b>			
	1.	Нормативная документация, регламентирующая правовое положение иностранных граждан в РФ.	1	2-3
	2.	Порядок въезда в РФ, выезда из РФ и правила пребывания иностранных граждан на	1	2-3





РФ.		территории РФ согласно правовому положению. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз.		
	<b>Практические занятия</b>			
	1.	Правила регистрации иностранных гостей в гостинице в РФ	1	2-3
	2.	Правила учета и сроков пребывания иностранных гостей.	1	2-3
	3.	Снятие с миграционного учета.	1	2-3
4.	Квалификационные требования, предъявляемые к персоналу, обслуживающему иностранных гостей.	1	2-3	
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 5. ПМ 01.</b>				
<b>МДК.02.01. Прием, размещение и выписка гостей</b>				
<b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</b>				
1. Разбор ситуационных заданий по встрече, приему и расселению иностранных гостей.			5	
2. Подготовка рефератов «Категории виз, действующих на территории РФ».				
3. Составление словаря профессиональных терминов.				
4. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.				
<b>Раздел 6. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.</b>			<b>9</b>	
Тема 6.1. Виды основных услуг в гостинице правила и особенности их предоставления.	<b>Содержание</b>			
	1.	Виды основных услуг в гостинице.	1	2-3
	2.	Правила и особенности предоставления основных услуг в гостинице.	1	2-3
	<b>Практические занятия</b>			
	1.	Характеристика основных услуг в зависимости от категории гостиницы	1	2-3
2.	Характеристика основных услуг в зависимости от категории гостиницы	1	2-3	
Тема 6.2. Виды дополнительных услуг в гостинице правила и особенности их предоставления	<b>Содержание</b>			
	1.	Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.	1	2-3
	2.	Виды дополнительных услуг в гостинице.	1	2-3
	3.	Правила и особенности предоставления дополнительных услуг в гостинице.	1	2-3
	<b>Практические занятия</b>			



Государственное автономное образовательное учреждение  
 высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
 ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
 ГД .0.30.08.2016

Лист 18 из 41

	1.	Цели организации дополнительных услуг.	1	2-3
	2.	Характеристика основных и дополнительных услуг в зависимости от категории и вместимости гостиницы.	1	2-3
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 6. ПМ 01.</b>				
<b>МДК.02.01. Прием, размещение и выписка гостей</b>				
<b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</b>				
1. Подготовка презентации службы приема и размещения одной из гостиниц на примере региона РФ. 2. Составление словаря профессиональных терминов. 3. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.			4	
<b>Раздел 7. Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</b>			<b>14</b>	
<b>Тема 7.1.</b> Информирование потребителя о видах услуг, предоставляемых в гостинице	<b>Содержание</b>			
	1.	Правила и особенности информирования потребителя о видах гостиничных услуг, предоставляемых в РФ	1	2-3
	2.	Психологический фактор при информировании потребителя о видах гостиничных услуг	1	2-3
	<b>Практические занятия</b>			
	1.	Позиция персонала по отношению к гостю и коллективу (психологические проблемы).	2	2-3
	2.	Психология информирования гостя (понятие «читать гостя»).	2	2-3
<b>Тема 7.2.</b> Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостинице.	<b>Содержание</b>			
	1.	Законодательные основы безопасности в туризме и гостеприимстве	1	2-3
	2.	Особенности информирования потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостинице.	1	2-3
	<b>Практические занятия</b>			
	1.	Особенности обеспечения безопасности в гостиничном бизнесе	1	2-3
	2.	Современные средства безопасности в гостеприимстве.	1	2-3



Государственное автономное образовательное учреждение  
 высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
 ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
 ГД .0.30.08.2016

Лист 19 из 41

<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 7. ПМ 01.</b>				
<b>МДК.02.01. Прием, размещение и выписка гостей</b>				
<b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</b>				
1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу			4	
2. Подготовка сообщений «Правила проживания в гостинице»				
3. Составление словаря профессиональных терминов				
<b>Раздел 8. Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания.</b>			<b>15</b>	
<b>МДК.02.01. Прием, размещение и выписка гостей</b>				
<b>Тема 8.1. Виды соглашений (договоров)</b>	<b>Содержание</b>			
	1.	Нормативная база, регулирующая договорные отношения в РФ. Законодательство, регулирующее договорные отношения. Закон РФ «О защите прав потребителей»: регламентация прав потребителей при исполнении договора розничной купли продажи	1	2-3
	2.	Виды соглашений (договоров) и их характеристика. Договоры в хозяйственных отношениях: понятие, назначение, условия, свобода. Изучение порядка заключения договоров: их содержание, изменение, расторжение. Формы договорных отношений между гостиницей и клиентом (индивидуалом, туроператором, турагентством, корпоративным клиентом)	1	2-3
	<b>Практические занятия</b>			
	1.	Туристская деятельность как вид предпринимательской деятельности. Содержание договора оказания туристских услуг	2	2-3
<b>Тема 8.2. Правила составления, порядок согласования и подписания договоров.</b>	<b>Содержание</b>			
	1.	Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания. Договоры на предоставление услуг и купли-продажи, поставки, контрактации: понятие, назначение, виды и разновидности, стороны, права и обязанности сторон, ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение	1	2-3
	2.	Порядок согласования и подписания договоров.	1	2-3



Государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
ГД .0.30.08.2016

Лист 20 из 41

	<b>Практические занятия</b>			
	1.	Контракты по продаже гостиничных услуг индивидуальным клиентам. Контракты по продаже гостиничных услуг группе клиентов	2	2-3
	2.	Договоры аренды, хранения, доверительного управления, подряда и др.: понятие, назначение, виды и разновидности, стороны, права и обязанности сторон, ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение.	2	2-3
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 8. ПМ 01.</b>				
<b>МДК.02.01. Прием, размещение и выписка гостей</b>				
<b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</b>				
	1. Составление словаря профессиональных терминов. 2. Подготовка рефератов «Виды соглашений». 3. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.		5	
<b>Раздел 9. ПМ 02. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)</b>			<b>15</b>	
<b>МДК.02.01. Прием, размещение и выписка гостей</b>				
<b>Тема 9.1. Права и обязанности сторон об оказании гостиничных услуг по договору</b>	<b>Содержание</b>			
	1.	Права сторон об оказании гостиничных услуг по договору.	1	2-3
	2.	Обязанности сторон об оказании гостиничных услуг по договору	1	2-3
	<b>Практические занятия</b>			
	1.	Международные гостиничные правила. Составление и обработка писем-заявок на размещение в гостинице, в т.ч. на иностранном языке. Составление и обработка документов по подселению и переселению гостей.	2	2-3
<b>Тема 9.2. Особенности гражданско-правовой ответственности об оказании гостиничных услуг по договору</b>	<b>Содержание</b>			
	1.	Ответственность сторон за нарушение договора	1	2-3
	2.	Неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, вследствие непреодолимой силы, а именно — чрезвычайных и непреодолимых при данных условиях обстоятельств («форсмажор» или «форсмажорные обстоятельства»).	1	2-3
	<b>Практические занятия</b>			



Государственное автономное образовательное учреждение  
 высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
 ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
 ГД .0.30.08.2016

Лист 21 из 41

	1.	Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами.	2	2-3
	2.	Виды «форсмажорных обстоятельств».	2	2-3
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 9. ПМ 01.</b>				
<b>МДК.02.01. Прием, размещение и выписка гостей</b>				
<b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</b>				
	1.	Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.	5	
	2.	Подготовка рефератов «Форсмажорные обстоятельства при не выполнения условий договора».		
	3.	Составление словаря профессиональных терминов.		
	4.	Разбор ситуационных заданий по теме.		
<b>Раздел 10. ПМ 02. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.</b>			<b>13</b>	
<b>МДК.02.01. Прием, размещение и выписка гостей</b>				
<b>Тема 10.1. Правила расчета оплаты за проживание</b>	<b>Содержание</b>			
	1.	Порядок расчета за проживание и дополнительные услуги. Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостей. Расчётный час. Час выезда гостей. «Экспресс - выписка». Функции кассира службы приёма и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы	1	2-3
	2.	Виды и порядок расчёта оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ». Подготовка и проведение операций расчёта. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов.	1	2-3
	<b>Практические занятия</b>			
	1.	Отъезд и проводы гостей.	1	2-3
	2.	Организация услуги трансфера.	1	2-3
<b>Тема 10.2. Виды расчетов за</b>	<b>Содержание</b>			
	1.	Наличный расчет за проживание и дополнительные услуги, правила его оформления.	1	2-3



Государственное автономное образовательное учреждение  
 высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
 ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
 ГД .0.30.08.2016

Лист 22 из 41

проживание и дополнительные услуги, правила их оформления		Безналичный расчет за проживание и дополнительные услуги, правила его оформления. Формы расчетов платёжными документами в сфере гостиничного сервиса		
	2.	Виды международных платёжных систем, дорожных чеков, еврочеков, пластиковых карт, реквизиты платёжных документов. Способы оплаты проживания: наличными кредитными картами, ваучерами. Признаки платёжности и общие средства защиты бумажных денежных средств. Порядок работы с пластиковыми картами. Работа с различными платёжными документами	1	2-3
	<b>Практические занятия</b>			
	1.	Особенности расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги за рубежом	1	2-3
	2.	Системы гостиничных услуг «все включено», «УЛЬТРА все включено» и др	1	2-3
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 10. ПМ 01.</b>				
<b>МДК.02.01. Прием, размещение и выписка гостей</b>				
<b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</b>				
1. Составление словаря профессиональных терминов.			5	
2. Подготовка рефератов «Система гостиничных услуг «все включено», «УЛЬТРА все включено».				
3. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.				
4. Решение ситуационных задач по расчету оплаты за проживание.				
<b>Раздел 11. ПМ 02. Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям</b>			<b>10</b>	
<b>МДК.02.01. Прием, размещение и выписка гостей</b>				
Тема 11.1. Виды отчетной документации	<b>Содержание</b>			
	1.	Виды отчетной документации гостиницы. Порядок оформления отчетной документации.	1	2-3
	2.	Учёт и порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Бухгалтерские документы и требования к их составлению. Порядок возврата денежных сумм гостю. Автоматизированная обработка данных в службе приёма и размещения	1	2-3
	<b>Практические занятия</b>			
	1.	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	2	2-3



Государственное автономное образовательное учреждение  
 высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
 ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
 ГД .0.30.08.2016

Лист 23 из 41

	2.	Дифференцированный подход.	2	2-3
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 11. ПМ 01.</b>				
<b>МДК.02.01. Прием, размещение и выписка гостей</b>				
<b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</b>				
	1.	Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.	4	
	2.	Составление словаря профессиональных терминов.		
	3.	Разбор ситуационных заданий по возврату денежных сумм гостям		
<b>Раздел 12. ПМ 02. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.</b>			<b>14</b>	
<b>МДК.02.01. Прием, размещение и выписка гостей</b>				
<b>Тема 12.1. Основные функции ночного аудитора (портье)</b>	<b>Содержание</b>			
	1.	Функциональные обязанности ночного портье. Служба ночного аудита: назначение и основные функции.	1	2-3
	2.	Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.	1	2-3
	<b>Практические занятия</b>			
	1.	Дополнительные функции ночного портье в гостиницах малой вместимости.	2	2-3
<b>Тема 12.2. Правила выполнения ночного аудита</b>	<b>Содержание</b>			
	1.	Портфолио гостя. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учёта и первичной документации.	1	2-3
	2.	Виды отчётной документации. Закрытие финансового дня в гостинице. Суточный отчет финансовой деятельности гостиницы.	1	2-3
	<b>Практические занятия</b>			
	1.	Оформление документов по начислению платежей на счета. Расшифровка дебиторских счетов.	2	2-3
	2.	Организация работы службы консьержей и батлеров.	2	2-3
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 12. ПМ 01.</b>				



Государственное автономное образовательное учреждение  
 высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
 ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
 ГД .0.30.08.2016

Лист 24 из 41

<b>МДК.02.01. Прием, размещение и выписка гостей</b>				
<b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</b>				
1. Составление словаря профессиональных терминов. 2. Подготовка рефератов «Организация работы службы консьержей и батлеров». 3. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 4. Подготовка сообщений «Правила выполнения ночного аудита в зависимости от категории и вместимости гостиницы».			4	
<b>Раздел 13. ПМ 02. Принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы.</b>			<b>9</b>	
<b>МДК.02.01. Прием, размещение и выписка гостей</b>				
<b>Тема 13.1. Принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы</b>	<b>Содержание</b>			
	1.	Характеристика основных и дополнительных служб гостиницы. Коммуникационный процесс взаимодействия службы приёма и размещения с другими службами гостиницы: назначение, виды передаваемой информации. Каналы коммуникации.	1	2-3
	2.	Принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы. Информационные потоки и документооборот между службой приёма и размещения и другими отделами гостиницы. Изучение коммуникационных барьеров.	1	2-3
	<b>Практические занятия</b>			
	1.	Службы гостиницы и их состав в зависимости от категории и вместимости. Соблюдение принципов взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы.	4	2-3
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 13. ПМ 01.</b>				
<b>МДК.02.01. Прием, размещение и выписка гостей</b>				
<b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</b>				
1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 2. Подготовка презентаций «Взаимосвязь службы приема и размещения с другими службами гостиницы». 3. Составление словаря профессиональных терминов.			6	





Государственное автономное образовательное учреждение  
 высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
 ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
 ГД .0.30.08.2016

Лист 25 из 41

<b>Раздел 14. ПМ 02. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.</b>		<b>15</b>	
<b>МДК.02.01. Прием, размещение и выписка гостей</b>			
<b>Тема 14.1.</b> Понятие и виды информационных баз данных для гостиниц	<b>Содержание</b>		
	1. Понятие информационных баз данных для гостиниц.	1	2-3
	2. Виды информационных баз данных для гостиниц.	1	2-3
	3. Виды информационных баз данных для общей взаимосвязанной деятельности служб и гостиницы в целом	1	2-3
	4. Виды информационных баз данных, необходимых для деятельности отдельно внутри каждой службы гостиницы.	1	2-3
	<b>Практические занятия</b>		
	1. Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения.	1	2-3
2. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: Fidelio, Edelweiss, Libra, Opera и др.	1	2-3	
<b>Тема 14.2.</b> Правила работы с информационной базой данных гостиницы	<b>Содержание</b>		
	1. Планирование и особенности выбора автоматизации гостиницы.	1	2-3
	2. Основные правила работы с информационной базой данных гостиницы.	1	2-3
	<b>Практические занятия</b>		
	1. Автоматизированные системы управления ресторанным предприятием.	1	2-3
2. Операционная система Windows, 1С Бухгалтерия.	1	2-3	
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 14. ПМ 01.</b>			
<b>МДК.02.01. Прием, размещение и выписка гостей</b>			
<b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</b>			
1. Составление словаря профессиональных терминов. 2. Подготовка презентаций «Гостиничные АСУ - Fidelio, Edelweiss, Libra, Opera и др.», «Ресторанные АСУ R-keeper, Forint. iiko» и др. 3. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.		5	



Государственное автономное образовательное учреждение  
 высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
 ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
 ГД .0.30.08.2016

Лист 2 из 41

<b>Раздел 15. ПМ 02. Составление и обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению оплаты на счета гостей за дополнительные услуги)</b>		<b>13</b>	
<b>МДК.02.01. Прием, размещение и выписка гостей</b>			
<b>Тема 15.1.</b> Составление необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)	<b>Содержание</b>		
	1.	Перечень необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)	1 2-3
	2.	Составление необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги).	1 2-3
	<b>Практические занятия</b>		
	1.	Составление и обработка документации в ручную для учета номерного фонда в гостинице.	2 2-3
<b>Тема 15.2.</b> Обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)	<b>Содержание</b>		
	1.	Составление и оформление документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги) с использованием технических и телекоммуникационных средств. Составление и оформление заказов на завтрак.	1 2-3
	2.	Особенности обработки необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги).	1 2-3
	<b>Практические занятия</b>		
	1.	Составление и обработка документации учета номерного фонда в гостинице с использованием автоматизированных систем управления.	2 2-3
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 15. ПМ 01.</b>			
<b>МДК.02.01. Прием, размещение и выписка гостей</b>			
<b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</b>		<b>5</b>	



Государственное автономное образовательное учреждение  
 высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
 ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
 ГД .0.30.08.2016

Лист 27 из 41

1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 2. Подготовка презентаций: «Программа Mystery Guest. Анонимная оценка выполнения стандартов качества продукции». 3. Составление словаря профессиональных терминов. 4. Подготовка конспектов.			
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ:</b> 1. Ознакомление с рабочим местом администратора службы приема и размещения. 2. Знакомство с работой ночного аудитора. 3. Закрепление умений, освоенных на практических занятиях.			3
<b>МДК 02.02. Обеспечение безопасности в гостинице</b>		<b>94</b>	
<b>Тема 1.</b> Введение в предмет. Основные положения безопасности.	<b>Содержание</b> 1. Государственные и межгосударственные меры обеспечения безопасности в индустрии гостеприимства.	2	1-2
	2. Принципы, задачи и функции системы безопасности гостиничного предприятия.		
	<b>Практические занятия</b> Не предусмотрены программой.	-	-
<b>Тема 2.</b> Основы законодательства по обеспечению безопасности гостиничных услуг.	<b>Содержание</b> 1. Понятие законодательства в области обеспечения безопасности гостиничных услуг.	4	1-2
	2. Характеристика основных источников законодательства в области безопасности туризма, гостиничного бизнеса.		
	3. Перспективы совершенствования законодательства в области безопасности туризма, гостиничного бизнеса.		
	<b>Практические занятия</b> Обзор содержания нормативных документов, регулирующих деятельность по обеспечению безопасности в РФ.	4	2
<b>Тема 3.</b> Система комплексной	<b>Содержание</b> 1. Принципы, задачи и функции системы безопасности гостиничного предприятия.	2	1-2



безопасности гостиницы.	2.	Источники и факторы угроз безопасности гостиничного предприятия.		
	3.	Задачи и функции основных элементов системы безопасности.		
	<b>Практические занятия</b> Участие в круглом столе на тему «Система контроля качества и безопасности предоставления услуг в гостиницах и иных предприятиях размещения».		4	2
<b>Тема 4.</b> Отдел режима и охраны гостиницы.	<b>Содержание</b>			
	1.	Принципы деятельности службы безопасности. Организационная структура службы безопасности гостиничного предприятия.	2	1-2
	2.	Основные задачи и функции сотрудников службы безопасности.		
	3.	Частная охранная деятельность и гостиничное предприятие.		
<b>Практические занятия</b> Защита докладов, раскрывающих основные задачи, технологию и особенности работы отдела режима и охраны гостиницы.		4	3	
<b>Тема 5.</b> Технические средства обеспечения безопасности гостиницы.	<b>Содержание</b>			
	1.	Классификация технических средств обеспечения безопасности гостиницы.	4	1-2
	2.	Система охраны гостиничных комплексов. Способы охраны объектов гостиничного предприятия.		
	3.	Безопасность эксплуатации машин и оборудования в гостинице. Ответственные службы, сотрудники, инструкции, техническая документация на оборудование.		
	4.	Организация системы предупреждения чрезвычайных ситуаций в гостинице.		
<b>Практические занятия</b> Разработка проекта по оснащению гостиниц техническими средствами безопасности с учетом их категории, месторасположения и профиля предоставляемых услуг.		4	3	
<b>Тема 6.</b> Система информационной безопасности на предприятиях	<b>Содержание</b>		2	1-2
	1.	Защита информации, договоров, сделок, способы съема. Коммерческая разведка и способы использования сотрудников.		
	2.	Защита системы ведения внутренних расчетов в гостинице.		





	<b>Практические занятия</b> Защита докладов, раскрывающих основные задачи, меры и средства по обеспечению финансово-экономической безопасности гостиницы.	4	3
<b>Тема 9.</b> Система кадровой безопасности гостиницы.	<b>Содержание</b>		
	1. Кадровые меры обеспечения безопасности.		
	2. Надежность персонала, формы и методы ее обеспечения. Особенности кадровой работы по подбору сотрудников служб безопасности.	4	1-2
	<b>Практические занятия</b> Участие в круглом столе на тему «Обеспечение кадровой безопасности гостиничного предприятия».	4	2
<b>Тема 10.</b> Система медицинской и санитарно-эпидемиологической безопасности гостиницы.	<b>Содержание</b>		
	1. Санитарные требования к планировке зданий гостиниц.		
	2. Обеспечение санитарно-эпидемиологической безопасности гостиничного предприятия.	4	1-2
	3. Санитарные требования к персоналу.		
	<b>Практические занятия</b> Обзор содержания нормативных документов, регламентирующих правила медицинской и санитарно-эпидемиологической безопасности гостиницы.	4	2
<b>Тема 11.</b> Система экологической безопасности гостиницы.	<b>Содержание</b>		
	1. Экологическая характеристика гостиничного предприятия.		
	2. Воздействие угроз экологического характера. Меры по предотвращению.	2	1-2
	<b>Практические занятия</b> Защита докладов, раскрывающих вопросы проведения экологического аудита, развития экологической культуры у гостей и служащих гостиницы, соблюдения требования экологической безопасности к мебели, текстилю в гостиничных предприятиях.	4	3
<b>Тема 12.</b> Комплексные системы автоматизации управления гостиницы.	<b>Содержание</b>		
	1. Виды и функции систем автоматизации.		
	2. Система контроля доступа в здание и помещения гостиницы.	2	1-2



Государственное автономное образовательное учреждение  
 высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
 ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
 ГД .0.30.08.2016

Лист 31 из 41

	3.	Работа средств автоматизации (открытие дверей, замков, пожарных выходов).		
	<b>Практические занятия</b> Разработка рекомендаций по улучшению системы автоматизации для выбранной гостиницы.		4	3
<b>Тема 13.</b> Проведение аудита безопасности гостиницы.	<b>Содержание</b>			
	1.	Организация информационно-аналитической работы.	2	1-2
	2.	Аудит безопасности гостиничного предприятия.		
	<b>Практические занятия</b> Защита презентаций в формате Power Point по темам, посвященным проведению аудита безопасности на предприятиях размещения.		4	3
<b>Тема 14.</b> Защита прав потребителей гостиничных услуг.	<b>Содержание</b>			
	1.	Безопасность клиентов в гостиничных помещениях.	2	1-2
	2.	Нормативно-правовые основы защиты прав потребителей гостиничных услуг.		
	3.	Измерение удовлетворенности персонала. Организация работы с жалобами потребителей.		
	<b>Практические занятия</b> Участие в круглом столе по вопросам: 1. Права и обязанности участников правоотношений при оказании гостиничных услуг. 2. Договор о предоставлении потребителям гостиничных услуг. 3. Правила оказания гостиничных услуг в РФ. 4. Защита прав потребителей при оказании медицинских услуг в гостинице. 5. Судебная защита прав потребителей.		6	2
<b>Самостоятельная работа при изучении МДК 02.02.</b> Систематическая проработка конспектов занятий, работа с основной и дополнительной литературой по темам, которые были предметом обсуждения на лекциях, изучение литературы при подготовке к практическим занятиям, подготовка к практическим занятиям, устные или письменные ответы на предлагаемые вопросы для самопроверки, оформление рефератов и подготовка к их защите.			74	



Государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
ГД .0.30.08.2016

Лист 32 из 41

### **Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы**

1. Понятие и уровни безопасности.
2. Нормативно-правовое регулирование безопасности в РФ.
3. Угрозы безопасности внешней и внутренней среды.
4. Система комплексной безопасности гостиницы, функции системы безопасности гостиницы.
5. Основные угрозы для клиентов гостиницы.
6. Деятельность службы безопасности гостиницы.
7. Обеспечение охраны здания и территории гостиницы.
8. Мероприятия по обеспечению безопасности предприятий питания гостиницы.
9. Технические средства обеспечения безопасности гостиницы.
10. Обеспечение информационной безопасности гостиницы.
11. Обеспечение безопасности электронных платежей.
12. Система обеспечения пожарной безопасности предприятий размещения.
13. Меры по обеспечению финансово-экономической безопасности на предприятиях гостиничного бизнеса.
14. Меры по обеспечению кадровой безопасности гостиницы. Система отбора и мотивации персонала.
15. Хищения в гостинице и мероприятия по предотвращению.
16. Меры по обеспечению медицинской и санитарно-эпидемиологической безопасности гостиниц.
17. Меры по обеспечению экологической безопасности гостиниц.
18. Защита прав потребителей гостиничных услуг.
19. Проведения аудита безопасности гостиниц.
20. Особенности обеспечения безопасности при проведении массовых мероприятий в гостиницах.

### **Производственная практика (по профилю специальности)**

#### **Виды работ**

1. Самостоятельно произвести приём гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан).
2. Самостоятельно произвести регистрацию гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан).
3. Самостоятельно подготовить проекты договоров с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.
4. Самостоятельно проинформировать гостей об услугах в гостинице.

108

3





Государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
ГД .0.30.08.2016

Лист 33 из 41

5. Самостоятельно проинформировать гостей о правилах безопасности во время проживания в гостинице. 6. Самостоятельно оформить счет за проживание и дополнительные услуги. 7. Самостоятельно заключить договор об оказании гостиничных услуг, предоставляемых в гостинице. 8. Самостоятельно произвести контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостинице. 9. Самостоятельно подготовить счета при отъезде гостей Самостоятельно организовать отъезд гостей. 10. Самостоятельно начислить счета гостей за дополнительные услуги. <b>11.</b> Самостоятельно провести ночной аудит и передать дела по окончанию смены.		
<b>Всего</b>	<b>478</b>	

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).



## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие:

#### Учебных кабинетов:

- 1) иностранного языка;
- 2) менеджмента и управления персоналом;
- 3) правового и документационного обеспечения управления;
- 4) инженерных систем гостиницы и охраны труда;
- 5) безопасности жизнедеятельности;
- 6) организации деятельности службы бронирования;
- 7) организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей;
- 8) организации продаж гостиничного продукта.

#### Тренинговые кабинеты:

1. информатики и информационно-коммуникационных технологий;
2. гостиничный номер;
3. служба приема и размещения гостей;
4. служба бронирования гостиничных услуг;
5. служба продажи и маркетинга.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- комплект бланков документации;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия (образцы заявок, договоров и т.д.)

Технические средства обучения: телефон, факс, компьютеры, принтер, сканер, программное обеспечение общего и профессионального назначения, Интернет, комплект учебно-методической документации.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

Специализированная мебель, телефон, факс, компьютеры, принтер, сканер, программное обеспечение профессионального обеспечения, специальное оборудование.

1. Тренинговый кабинет информатики и информационно-коммуникационных технологий

Рабочие места по количеству обучающихся.

#### Перечень средств обучения:

1	Компьютеры	8	Принтер
2	Видеомагнитофон	9	Плоттер
3	Аудио - музыкальный центр	10	Специализированная мебель
4	Копировальный аппарат	11	Специальное оборудование (modem, smart и т.д.)
5	Сканер	12	Экранно-звуковые пособия
6	Факсимильный аппарат	13	Компьютерные программы
7	Автоответчик	14	Печатные демонстрационные пособия

а) перечень оборудования:



аудитория, обеспеченная компьютером и мультимедийным проектором (обеспечение презентаций лекций и самостоятельных разработок студентов).

б) учебно-методические материалы, средства обучения:  
компьютерный класс, оборудованный средствами оргтехники, персональными компьютерами, объединенными в сеть, с выходом в Интернет для проведения самостоятельной работы студентов.

в) перечень информационных технологий:  
–установленное лицензионное программное обеспечение.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику (по профилю специальности).

Цели и задачи, программы и формы отчетности по производственной практике, определяются образовательным учреждением. Производственная практика проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся (турагентства, гостиницы и иные средства размещения и оказания туристских услуг).

#### **4.2. Информационное обеспечение обучения**

##### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

###### **а) Нормативно-правовые акты**

1. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 9 января 1996г. N2-ФЗ (ред. от 13.07.2015);

- Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996г. N 132-ФЗ (с измен. 29.06.2015 N 155-ФЗ.)

2. Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002г. №183-ФЗ (ред. от 28.11.2015);

2. Приказ Министерства культуры РФ от 29 апреля 2015 г. № 1340 “Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи”;

- Стандарт ISO9004:2000(R) «Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности».

###### **б) Основная литература**

1. Администратор гостиницы: учебное пособие / Н.В. Павлова. – М.: Академия, 2014. –80 с.

2. Бронирование гостиничных услуг: учебное пособие /М.А. Ехина. – М.: Академия, 2014. – 240 с.

3. Кучеренко В.Л. Менеджмент безопасности гостиничного предприятия: учебное пособие. – СПб.: Троицкий мост, 2013. – 160 с.: ил.

4. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: учебное пособие. – М.: Академия, 2013. – 80 с.

###### **в) Дополнительная литература.**

1. Шамшина Ю.О. Гостиничный сервис: конспект лекций. – Ростов н/Д.: Феникс, 2014. –80 с.

2. Папирян Г.А. Международные экономические отношения. Экономика туризма. - М.:



Финансы и статистика, 2010. - 208 с.

3. Попкова Т.С. Организация работы регистратора гостиницы: учебное пособие. – М.: МГИИТ, 2011.
4. Немковский, Б.Л. Инновации: от концепции к внедрению / Б.Л. Немковский // Отель. – 2010. - № 7. - с. 35-39.
5. Немковский, Б.Л. Использование информационных технологий – шаг в сторону прибыли / Б.Л. Немковский // Отель. – 2010. - № 5. - С. 83-87.
6. Тельнов Ю. Информационные системы и технологии (Information System and Technologies) Издательство: Юнити-Дана 2012. - 304 с.
7. Чудновский А.Д., Белозерова Ю.М. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства: учебное пособие / А.Д. Чудновский, Ю.М.Белозерова. – М.: Инфра-М, 2012. 336 с.: ил. – Высшее образование.

### **Рекомендуемые Интернет-ресурсы и другие электронные источники**

1. <http://www.hrs.ru> – официальный сайт компании HRS. Системы Fidelio, OPERA, Micros, Bartech и др.
2. <http://www.micros.com> – официальный сайт компании Micros.
3. <http://www.my-bartech.com> – официальный сайт компании Bartech.
4. <http://www.incomsoft.ru> – официальный сайт компании «Инкомсофт», система «Компас».
5. <http://www.averstech.ru> – система «Эксперт».
6. <http://www.pct.ru> – система РСТъ Ресторатор.
7. <http://www.lc-astor.ru> – система АСТОР.
8. <http://www.posiflex.com> – ресторанные терминалы Posiflex.
9. <http://www.megatec.ru/> – Информационные системы в туризме. ПО Мастертур.
10. <http://www.arimsoft.ru/> – Компьютерные технологии в туризме.
11. <http://www.samo.ru/> – САМО-Софт. Автоматизация турфирм.
12. <http://www.turwin.ru/> – программный комплекс автоматизации турфирм Turwin.
13. <http://www.microsoft.com>.
14. <http://www.oracle.com>.
15. <http://www.sybase.com>.
16. <http://www.symantec.com>.
17. <http://www.dlink.ru> – компания D-link – сетевое оборудование.
18. <http://www.mt-expert.ru> – телефонное оборудование для гостиниц.
19. <http://www.teledex.com> – телефонное оборудование для гостиниц.
20. <http://www.panasonic.com> – телефонные станции гостиничных предприятий.
21. <http://www.pbxsoftware.ru/wintariff> – телефонный тарификатор WinTariff.
22. <http://www.ste.spb.ru> – компания STEGroup, интерактивное гостиничное телевидение.
23. <http://www.otrum.com> – интерактивное гостиничное телевидение, система OTRUM.
24. <http://www.in-video.ru> – интерактивное гостиничное телевидение, система HoteliTV.
25. <http://www.norweq.ru> – компания Norweq, системы электронных замков, сейфов, мини-баров.
26. <http://www.inhova.com> – электронные сейфы.
27. <http://www.elsafe.com> – электронные сейфы.
28. <http://www.gemsglobal.com> – системы мини-баров.
29. <http://www.eroomsystem.com> – системы мини-баров.
30. <http://www.minibar.ch> – системы мини-баров.



31. <http://www.messerschmitt.com> – компания Messerschmitt Systems AG, электронные замки, сейфы, миин-бары.
32. <http://www.ems-international.net> – миин-бары EMS.
33. <http://www.libra-russia.com> – официальный сайт компании Libra Hospitality, система eptome.
34. <http://www.reksoft.ru> – официальный сайт компании Рексофт, система «Эдельвейс», тарификаторы Barsum и BarsumWiFi.
35. <http://www.ucs.ru> – официальный сайт компании UCS, система R-Keeper
36. <http://www.world-tourism.org> – Всемирная туристская организация.
37. <http://www.wttc.org> – World trade and tourism council.
38. <http://www.ista.ru/> – группа компаний ИСТА.
39. <http://digitalhome.ixbt.com/> – сайт «Цифровой дом».

#### **4.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, 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.

Производственная практика завершает обучение профессионального модуля и проводится концентрированно.

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.

#### **4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам):

- высшее профессиональное образование, соответствующее профилю изучаемых модулей;
- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.



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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	- уметь оформлять заявки на бронирование	оценка на практическом занятии
	- знать и уметь анализировать запросы потребителя	оценка на практическом занятии
ПК 2.2. Бронировать и вести документацию.	- знание и владение инновационными технологиями в гостиничной деятельности	устный междисциплинарный экзамен
ПК 2.3. Информировать потребителя о бронировании.	- грамотность ведения телефонных переговоров; - правильно использовать технические и телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования.	- экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях и производственной практике; - устный междисциплинарный экзамен.
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	- правильность выбора методов контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостинице (по договору): - точность и грамотность оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; - правильность начисления кредитных операций и составления кассовых отчетов; - правильность составления итоговой отчетности по истекшему дню; - правильность оформления протокола кассовых операций	- экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях и производственной практике; - устный междисциплинарный экзамен.
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	- точность и грамотность оформления установленной документации, в т. ч. счетов гостей, внесения исправлений в оформленный гостевой счёт; - правильность производства расчетов с гостями, в т. ч. с учетом скидок; - точность и грамотность оформления отчетной документации по кассовым операциям; - правильность возврата денежных сумм гостям; - точность и грамотность	- экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях и производственной практике; - устный междисциплинарный экзамен.



	<p>оформления выезда гостей и возврата предварительной оплаты проживания при досрочном выезде:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правильность занесения информации о выезде гостей в автоматическую гостиничную программу и клиентскую базу данных;</li> <li>- правильность изменения в данных о текущем состоянии номерного фонда;</li> </ul> <p>грамотность общения с гостями на русском и иностранном языках в процессе выписки гостя из гостиницы</p>	
<p>ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правильность выполнения операций по поддержке информации о наличии занятых свободных мест. о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);</li> <li>- точность и правильность выполнения обязанностей ночного портье:</li> <li>- точность и правильность начисления платежей на балансовые счета гостей с учётом тарифов оплаты;</li> <li>- правильность переноса расхолов на другой счёт и разделения балансового счёта по просьбе гостя;</li> <li>- точность сверки счетов гостей с отчётами служб гостиницы;</li> <li>- правильность подведения баланса счетов гостей;</li> </ul> <p>точность и грамотность оформления отчётов по задолженностям гостей</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях и производственной практике;</li> <li>- устный междисциплинарный экзамен.</li> </ul>

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	– определять и анализировать потребности заказчика;	Устный опрос Экспертная



будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	– выбирать оптимальный гостиничный продукт; – взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;	оценка на практическом занятии
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	- умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми клиентами	- экспертное наблюдение и оценка коммуникативности студента
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- умение распределять роли и выполнять порученную работу в команде	оценка деятельности студента на практическом интерактивном занятии
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- знать и уметь реагировать в сложившейся ситуации	Оценка деятельности студента на практическом интерактивном занятии
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности	– знать и владеть современными средствами размещения	экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	– умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса	Экспертное наблюдение и оценка коммуникативности студента
	– умение распределять роли и выполнять порученную работу в команде	Оценка деятельности студента на практическом интерактивном занятии
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя	– составлять и анализировать базы данных гостиничных предприятий с учетом их особенностей, проводить маркетинг существующих	Устный опрос Экспертная оценка на практическом занятии





ответственности за результат выполнения заданий	предложений от участников рынка гостиничных услуг	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– принимать участие в семинарах, обучающих программах, презентациях, организуемых представителями гостиничных предприятий и других средств размещения	Устный опрос Экспертная оценка на практическом занятии
ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности	– оперировать актуальными данными о предоставлении гостиничных услуг, предоставлять дополнительные услуги, рассчитывать различные варианты;	Устный опрос Экспертная оценка на практическом занятии

**Разработчики:**

кафедра гостиничного дела

ГАОУ ВО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича

доцент

М.А. Кучин

**Эксперты:**

\_\_\_\_\_

(место работы)

\_\_\_\_\_

(занимаемая должность)

\_\_\_\_\_

(инициалы, фамилия)

\_\_\_\_\_

(место работы)

\_\_\_\_\_

(занимаемая должность)

\_\_\_\_\_

(инициалы, фамилия)