МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского»
(ФГАОУ ВО «КФУ им. В.И. Вернадского»)
Гуманитарно-педагогическая академия (филиал) в г. Ялте
Экономико-гуманитарный колледж

УТВЕРЖДАЮ
Зам.директора Гуманитарно-педагогической академии (филиал) ФГАОУ ВО «КФУ имени В.И. Вернадского» в г. Ялте
_____ Т.А.Кот
«14» 06 2017

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
МДК 02.01. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И ВЫПИСКИ ГОСТЕЙ

Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис

2017 г.

Рабочая программа МДК 02.01 Организация деятельности служб приема, размещения и выписки гостей разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации

от 07.05.2014 г. № 475

и является составной частью профессионального модуля ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена, по специальности

43.02.11	Гостиничный сервис,
код	наименование специальности

укрупненной группы специальностей 43.00.00. «Сервис и туризм».

Организация-разработчик: Гуманитарно-педагогическая академия (филиал) ФГАОУ ВО «КФУ имени В.И. Вернадского» в г. Ялте.

Разработчик: Дубив Наталия Игоревна, преподаватель Экономико-гуманитарный колледж Гуманитарно-педагогической академии (филиал) ФГАОУ ВО «КФУ имени В.И. Вернадского» в г. Ялте.

Рассмотрена и утверждена на заседании цикловой методической комиссии по подготовке специалистов СПО в сфере гостиничного сервиса и туризма

от «28» мая 2017 г. протокол № 10

Председатель ЦМК по подготовке специалистов СПО в сфере гостиничного сервиса и туризма И. Н. Кузьмич

СОДЕРЖАНИЕ

		стр.
1.	Общая характеристика рабочей программы МДК	4
2.	Структура и содержание	7
3.	Условия реализации программы МДК	12
4.	Контроль и оценка результатов освоения МДК	15

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
МДК 02.01. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И ВЫПИСКИ ГОСТЕЙ

1.1. Цели и задачи и планируемые результаты освоения МДК.

Результатом освоения рабочей программы учебной дисциплины является овладение обучающимися в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис:

1. Общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	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, обеспечивать ее сплочение, 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.

2. профессиональными (ПК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

3. В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

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

уметь:

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

иметь практический опыт:

- приёма, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключении договоров;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

4. Количество часов, отводимое на освоение МДК

Всего часов – 252
В том числе:
аудиторных занятий – 138
самостоятельная работа – 114
промежуточная аттестация в форме экзамена.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК 02.01. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И ВЫПИСКИ ГОСТЕЙ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Организация системы функционирования службы приема и размещения			
МДК 02.01. Организация деятельности служб приема, размещения и выписки гостей.			
Тема 1. 1. Развитие индустрии гостеприимства	**Лекционное занятие:**	***6***	
	1. Введение. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.	*2*	*1*
	2. Исторические этапы развития гостеприимства в Европе, США, России. Особенности гостиничных услуг.	*2*	
	3. Модели гостиничного бизнеса. Типы гостиниц. Гостиничные цепи. Специфические особенности современной индустрии гостеприимства. Международные профессиональные термины.	*2*	
	Практическое занятие:	***4***	
	1. Задачи на сокращения и аббревиатуры. Задачи на расчетное время. Практическое задание: Гостиничные цепи.	*2*	*2, 3*
	2. Презентация докладов тему: «Уникальные отели современного мира».	*2*	
	Самостоятельная работа обучающихся:	***8***	
	Международные гостиничные цепи. Преимущества гостиничных цепей.	*8*	
Тема 1. 2. Структура службы приема и размещения	**Лекционное занятие:**	***6***	
	1. Основные правила гостеприимства. Характеристика основных должностных обязанностей сотрудников службы приема и размещения (СПиР). Организация рабочего места и стандартное оборудование СПиР.	*4*	*1*
	2. Организационная структура гостиничного предприятия. Место СПиР в общей структуре.	*2*	
	Практическое занятие:	***6***	
	1. Экскурсия в гостиницу. Ознакомление с работой службы приема, размещения и выписки гостей. Изучение самых распространенных типов организационных структур СПиР. Стойка регистрации/стойка портье (Reception) – «лицо отеля». Оборудование, устройства и принадлежности.	*6*	*1, 2, 3*
	Самостоятельная работа обучающихся:	***6***	
	Подготовка схемы организационной структуры службы приема и размещения. Задание: «Системы классификаций». Правила гостеприимства.	*6*	

		Продолжение таблицы	
Тема 1. 3. Основные требования, предъявляемые к сотрудникам отелей	**Лекционное занятие:**	***2***	
	1. Основные требования, предъявляемые к внешнему виду и поведению сотрудников отеля. Должностные обязанности.	*2*	*1*
	Практическое занятие:	***8***	
	1. Руководство сотрудника гостиничного предприятия – документ, регулирующий профессиональную деятельность сотрудника на рабочем месте. Коммерческая тайна. Неразглашение персональных данных.	*2*	*1, 2, 3*
	2. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров. Решение кроссвордов профессиональных терминов.	*2*	
	3. Практическое задание: «Технология встречи и регистрации гостей с предварительным бронированием в соответствии со стандартами конкретных гостиниц»	*2*	
	4. Практическое задание: «Саша-Маша». Анализ отчетов: «посещение гостиницы».	*2*	
	Самостоятельная работа обучающихся:	***6***	
	Подготовка сообщений: «правила делового этикета при взаимодействии с гостями и коллегами. Подготовка рефератов: «Корпоративная этика. Внешний вид сотрудника как часть фирменного стиля гостиницы». Составление тестовых заданий по теме (10 вопросов).	*6*	
Тема 1. 4. Нормативно-правовое регулирование сферы гостеприимства	**Лекционное занятие:**	***8***	
	1. Международные регулирование сферы туризма и гостеприимства.	*2*	*1*
	2. Нормативно-законодательная база РФ, регулирующая гостиничную деятельность. Правила предоставления гостиничных услуг.	*4*	
	3. Классификация средств размещения по целевому рынку, по уровню комфорта. Классификация средств размещения в Российской Федерации.	*2*	
	Практическое занятие:	***2***	
	1. Классификация номеров в мировой практике, типы размещения. Решение задач. Итоговое тестирование.	*2*	*1, 2, 3*
	Самостоятельная работа обучающихся:	***6***	
	Подготовка доклада: «ЮНВТО, общая характеристика». «Правила предоставления гостиничных услуг». Конспект: главные нормативные акты регулирующие деятельность гостиничного предприятия (название документа и краткое содержание).	*6*	
Раздел 2. Операционные процедуры при приеме, размещении, выписки гостей			
МДК 02.01. Организация деятельности служб приема, размещения и выписки гостей			
Тема 2. 1. Особенности приема, регистрации, выписки гостей различных категорий	**Лекционное занятие:**	***4***	
	1. Характеристика основных категорий гостей.	*2*	*1*
	2. Особенности приема, регистрации и поселения корпоративных гостей. Технологический алгоритм гостевого цикла. Принципы сегментации потребителей.	*2*	
	Практическое занятие:	***16***	

			Продолжение таблицы
Тема 2. 1. Особенности приема, регистрации, выписки гостей различных категорий	1. Характеристика категории VIP, особенности приема, регистрации и выписки. Практическое задание: «Организация и оформление рабочего места службы приема и размещения».	*4*	*1, 2, 3*
	2. Принципиальные различия при обслуживании индивидуалов, групп, корпоративных и VIP гостей. Практическое задание: «Порядок постановки иностранных граждан на миграционный учет».	*4*	
	3. Взаиморасчеты и сопутствующая документация. Подбор категории номеров в зависимости от типа клиентов. Принципы взаимодействия отельеров и турфирм. Практическое задание.	*4*	
	4. Регистрации различных категорий гостей. Работа с жалобами и разрешение конфликтных ситуаций, возникающих в процессе встречи, приема и размещения гостей.	*4*	
	Самостоятельная работа обучающихся:	***8***	
	Подготовка докладов: «Поощрительные программы и программы лояльности для гостей». Разбор ситуационных заданий: «процедуры встречи, приема и расселения гостей».	*8*	
Тема 2.2. Правила предоставления основных и дополнительных услуг в отеле	**Лекционное занятие:**	***4***	
	1. Виды и особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице. Пакетирование гостиничных услуг.	*2*	*1*
	2. Обзор некоторых дополнительных услуг, имеющих большую востребованность в современной индустрии гостеприимства.	*2*	
	Практическое занятие:	***8***	
	1. Защита докладов с презентацией: «Необычные дополнительные услуги в отеле».	*2*	*1, 2, 3*
	2. Предоставление услуг питания. Самостоятельная работа. Задание: «Типы меню».	*2*	
	3. Технология организации протокольных мероприятий в гостинице.	*2*	
	4. Поощрительные программы лояльности. Доклады по теме.	*2*	
	Самостоятельная работа обучающихся:	***8***	
	Задание: «Организация дополнительной услуги в отеле» (оформить карточку по введению новой доп. услуги по структуре - цель, задача, технология). Составление жалобы клиента и ее регистрация согласно установленным правилам.	*8*	
Тема 2.3. Виды и функциональные характеристики информационных баз данных гостиниц	**Лекционное занятие:**	***5***	
	1. Автоматизированные системы управления (АСУ) в гостинице.	*2*	*1*
	2. Виды информационных баз данных, международные и отечественные разработки, краткая характеристика и ключевые особенности.	*3*	
	Практическое занятие:	***8***	
	1. Ключевые задачи, которые позволяет решать модуль АСУ в службе портье.	*2*	*1, 2, 3*
	2. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Защита Презентаций: «Соответствие ожиданиям в процессе обслуживания в гостинице и стремление их превзойти».	*2*	
	3. Принципы работы АСУ гостиничного предприятия: Fidelio, Edelweiss, Libra, Opera и др. Защита презентаций.	*2*	
	4. Расчет показателей рабочей смены горничной (юниты/Fidelio). Решение ситуационных задач по теме занятия.	*2*	
	Самостоятельная работа обучающихся:	***18***	
	Ведение и корректировка конспекта и глоссария. Тезисное конспектирование основных принципов работы АСУ (на примере гостиничного предприятия – базы практики). Подготовка доклада: «Преимущества гостиничной АСУ» (на выбор). Речевые стандарты: «LEARN». Метод решения конфликтных ситуаций. Подготовка докладов и презентаций:		

			Продолжение таблицы
	«Соответствие ожиданиям в процессе обслуживания в гостинице и стремление их превзойти». «Уникальные отели современного мира». Аббревиатуры и сокращения, используемые в профессиональной деятельности. Подготовка доклада: «Функциональные обязанности подразделений предприятия гостеприимства».	*18*	
Тема 2. 4. Основные стандарты качества обслуживания при приёме и выписке гостей	**Лекционное занятие:**	***14***	
	1. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения гостей. Речевые стандарты при общении.	*2*	*1*
	2. Правила поведения в конфликтных ситуациях. Зарубежный опыт работы с жалобами гостей. Стандарты качества обслуживания в службе приема и размещения.	*4*	
	3. Порядок въезда в РФ, выезда из РФ и правила пребывания иностранных граждан на территории РФ согласно правовому положению. Виды и категории виз.	*4*	
	4. Минимальные стандарты качества обслуживания. Стандарты проверки работы службы приема и размещения.	*4*	
	Практическое занятие:	***11***	
	1. Обзор методов оценки качества услуг сервисной деятельности. Оценка качества предоставленных услуг методом SERVQUAL.	*5*	*1, 2, 3*
	2. Стандарты качества обслуживания в службе приема и размещения. Управление качеством. Пятиступенчатая модель качества. Критерии оценки качества.	*4*	
	3. Презентация докладов: «Программа Mystery Guest. Анонимная оценка выполнения стандартов качества продукции».	*2*	
	Самостоятельная работа обучающихся:	***16***	
	Решение ситуационных заданий. Повторение и дополнения конспекта. Анализ ситуационных заданий: «встреча, прием и расселение иностранных гостей. Оценка качества предоставляемых услуг методом SERVQUAL. Задание: «Организация дополнительной услуги в отеле». Подготовка презентаций: «Программа Mystery Guest. Анонимная оценка выполнения стандартов качества продукции». Стандарт поселения (краткий).	*16*	
Тема 2.5. Договорные отношения с потребителями, партнерами и другими сторонними организациями	**Лекционное занятие:**	***8***	
	1. Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания. Ответственность сторон и штрафные санкции. Неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору.	*4*	*1*
	2. Особенности проведения переговоров между гостиницами и турфирмами. Принципы взаимодействия туроператоров и отельеров. Виды договоров.	*4*	
	Практическое занятие:	***5***	
	1. Международные гостиничные правила. Составление и обработка писем-заявок на размещение в гостинице, в т. ч. на иностранном языке. Решение задач.	*2*	*2, 3*
	2. Практическое задание: «Анализ схемы сотрудничества турфирм и отельеров». Контрольные вопросы.	*1*	
	3. Практическое задание: «Подготовка и заключение договора о предоставлении гостиничных услуг».	*2*	
	Самостоятельная работа обучающихся:	***18***	
	Подготовка рефератов: «Форс-мажорные обстоятельства. Невыполнение условий договора». Разбор ситуационных заданий: «процедура возврата денежных сумм гостям». Подготовка докладов: «Организация работы службы консьерж и услуги батлера». Подготовка докладов на тему: «малые гостиницы, туристские базы, гостиничные комплексы и т.п. Крымского региона». Доклад с презентацией: «Разработка необычных дополнительных услуг в отеле».	*18*	
Тема 2.6. Взаиморасчеты с гостями	**Лекционное занятие:**	***5***	
	1. Основы формирования дохода отеля. Ценообразование в отелях. Цена номера при разных типах его заселения.	*3*	*1*
	2. Порядок возврата денежных средств. Требования к оформлению отчетной документации по возвратам. Предоставление документов для командировочных гостей.	*2*	

			Продолжение таблицы
Тема 2.6. Взаиморасчеты с гостями	**Практическое занятие:**	***8***	
	1. Отъезд и проводы гостей. Организация трансфера. Взаиморасчеты. Стандарт выселения. Оформление возврата денежных средств по неиспользованным услугам. Заслушивание докладов.	*4*	*1, 2, 3*
	2. Составление кроссвордов. Решение головоломок. Тестовые задания по теме. Практическое задание: «Оформление расчетных документов. Составление счета за проживание».	*4*	
	Самостоятельная работа обучающихся:	***20***	
	Решение задач: «методы ценообразования». Решение ситуационных задач: «расчет оплаты за проживание, ранний заезд, поздний выезд». Подготовка презентаций: «Взаимосвязь службы приема и размещения с другими службами гостиницы». Стандарт выселения. Подготовка докладов: «Система гостиничных услуг «все включено», «УЛЬТРА все включено».	*20*	
	Всего:	**252**	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1.– ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2.– репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3.–продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МДК

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для проведения учебных занятий. Кабинет - организации деятельности службы бронирования (ауд. 2). Специализированная мебель: стол аудиторный - 18 шт., стул - 35 шт., стул для преподавателя - 1 шт., шкаф-пенал - 1 шт., стол однотумбовый - 1 шт., вешалка - 1 шт., доска аудиторная - 1 шт., тумба 1 шт.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Трухачев, А.В. Туризм. Введение в туризм: учебник / А.В. Трухачев, И.В. Таранова. Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013. – 396 с. – Режим доступа: по подписке. Текст: электронный. http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=233099
2. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии: учебно-методическое пособие / Н.Л. Безрукова; Минобрнауки Российской Федерации, ФГБОУ ВО «Московский педагогический государственный университет». – Москва: Московский педагогический государственный университет, 2018. – 192 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309. – Текст: электронный.
3. Амирова, З.Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства: учебное пособие / З.Б. Амирова; Министерство транспорта Российской Федерации, ФБОУ ВПО «Московская государственная академия водного транспорта», Кафедра «Гостиничного и туристического бизнеса». – Москва: Альтаир: МГАВТ, 2014. – 85 с.: табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429691. Текст: электронный.
4. Еланцева, О.П. Документационное обеспечение деятельности гостиниц: учебное пособие: [16+] / О.П. Еланцева; Тюменский государственный университет. – Тюмень: Тюменский государственный университет, 2013. – 324 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. Текст: электронный. http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572224
5. ЭБС ЮРАЙТ «Biblio-online», [Электронный ресурс] Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 336 с. — (Серия: Профессиональное образование). Режим доступа: https://www.biblio-online.ru/book/gostinichnaya-industriya-407036 .
6. Котлер, Ф. Маркетинг: гостеприимство, туризм / Ф. Котлер, Боуэн Джон, Мейкенз Джеймс. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юнити, 2015. – 1071 с.: табл., граф., ил, схемы – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114713– Текст : электронный.

Дополнительные источники:

1. Арбузова Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебник для студентов учреждений ВО, обучающихся по направлению подготовки "Гостиничное дело" / Н. Ю. Арбузова - 4-Е изд., исправленные. - М.: Академия. 2014. - 224 с. - (ВО Бакалавриат).
2. Гостиничное дело: учебник / под ред. д. иск., проф. Н.М. Мышьяковой, к.культ., доц. С.Г. Шкуропат. – СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2013. – 314 с.
3. Джум Т. А. Денисова Н. И. Организация гостиничного хозяйства: учеб. Пособие /Т. А. Джум, Н. И. Денисова – М.: Магистр: ИНФРА – М, 2015. – 400 с.
4. Ехина М. А. Приём, размещение и выписка гостей: учебник для студентов учреждений СПО / М. А. Ехина. - М.: Академия, 2016. - 304 с. - (Профессиональное образование).
5. Корнеев Н. В. Технология гостиничной деятельности: учебник для студентов учреждений ВО, обучающихся по направлениям подготовки "Гостиничное дело" и "Туризм"/ Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева. - М.: Академия, 2015. - 288 с.
6. Новиков В. С. Организация туристской деятельности: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / В. С. Новиков. — М.: Издательский центр «Академия», 2013. — 336 с. — (Сер. Бакалавриат). Режим доступа: (Текст электронный): https://studfile.net/preview/3563524/.
7. Уокер, Д. Управление гостеприимством: Вводный курс / Д. Уокер ; пер. В.Н. Егоров. – Москва : Юнити, 2012. – 880 с. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118745 Текст : электронный.
8. Феоктистов, И.А. Гостиничный бизнес: особенности бухгалтерского учета и налогообложения : практическое пособие / И.А. Феоктистов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательский дом "ГроссМедиа", 2009. – 224 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=211368 – Текст : электронный.

Справочные источники:

1. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов: одобрена региональными комиссиями ВТО, Мадрид, ноябрь 1989 г. // Международный туризм: правовые акты / Сост. Н.И. Волошин. – М.: Финансы и статистика, 2000.
2. О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации: федер. закон от 18.07.2006 №109 ФЗ. – М.: Ось-89, 2008.
3. О персональных данных: федер. закон от 27.07.2006 №152 (в ред. от 25 июля 2011 №261-ФЗ) // Российская газета – федер. выпуск. – 2011. – № 5538.
4. О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации: федер. закон от 25.07.2002 №115-ФЗ. – М.: Ось-89, 2011.
5. О ратификации Конвенции Совета Европы о защите физических лиц при автоматизированной обработке персональных данных: федер. закон от 19.12.2005 №160-ФЗ // Российская газета – федер. выпуск. – 2005. – № 3957.

6. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации от 9 октября 2015 г. № 1085 (в ред. от 18.07.2019), Москва.
7. Федеральный закон «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» №016 от 05 февраля 2018 года. Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_289770/.
8. Постановление Правительства Российской Федерации от 16.02.2019 №158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц. Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_318372/.
9. Приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 26.03.2019 № 164 "Об утверждении Порядка ведения единого перечня классифицированных гостиниц, горнолыжных трасс, пляжей и размещения сведений, содержащихся в таком перечне, на официальном сайте Министерства экономического развития Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (Зарегистрирован 24.04.2019 № 54489). Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_323449/.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Формы и методы оценки результатов освоения МДК
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	– Обоснованность выбора стандартов качества обслуживания при приеме и выписке гостей. – Точность и правильность процедуры приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей и др. – Правильность регистрация гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан). – Точность создания и правильность обработки необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги). – Точность и грамотность ведения учета занятых номеров и наличия свободных мест. – Правильность и грамотность заполнения анкеты/регистрационной карточки гостя, уведомления о	Тестовые задания, устный опрос, письменный опрос, ситуационные задания, практические задания.

	прибытии иностранного гражданина и лица без гражданства при регистрации гостей в отеле. – Точность и грамотность ведения учета зарегистрированных гостей. – Грамотность общения с гостями в процессе регистрации и размещения гостей в отеле на русском и иностранном языках.	
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	– Правильность информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. – Точность и правильность изложения нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей. – Полнота демонстрации основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей. – Точность и правильность работы с информационной базой данных гостиницы. – Точность и грамотность оформления отчета по оказанным услугам. – Правильность аннулирования заказа на бронирование авиа, железнодорожных и прочих билетов – Точность и грамотность оформления счет на оплату услуг. – Грамотность общения с гостями в процессе предоставления услуг гостям в отеле на русском и иностранном языках.	устный опрос, письменный опрос, ситуационные задания, практические задания
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	– Точность и грамотность создания проекта договора в соответствии с принятыми соглашениями. – Правильность соблюдения юридических аспектов и правил регистрации иностранных гостей. – Грамотность общения с гостями в процессе продажи мест в отеле на русском и иностранном языках.	Тестовые задания, устный опрос, письменный опрос, ситуационные задания, практические задания, задачи
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	– Правильность выбора методов контроля оказания услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	Тестовые задания, устный опрос, письменный опрос, ситуационные задания,

	– 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.	практические задания, задачи
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 счет. – 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 оформления выезда гостей и возврата предварительной оплаты проживания при досрочном выезде. – Правильность занесения информации о выезде гостей в автоматическую гостиничную программу и клиентскую базу данных. – Правильность изменения в данных о текущем состоянии номерного фонда. – Грамотность общения с гостями в процессе выписки гостя в отеле на русском и иностранном языках	Тестовые задания, устный опрос, письменный опрос, ситуационные задания, практические задания, задачи
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	– Правильность выполнения операций по поддержке информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). – Точность и правильность выполнения обязанностей ночного портье. – Точность и правильность начисления платежей на балансовые счета гостей, с учетом тарифов оплаты.	Тестовые задания, устный опрос, письменный опрос, ситуационные задания, практические задания, задачи

	– Правильность переноса расходов на другой счет и разделение балансового счета по просьбе гостя. – Точность сверки счета гостей с отчетами служб гостиницы. – Правильность подведения баланса счетов гостей. – Точность и грамотность оформления отчетов по задолженностям гостей.	
ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	– точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии. – способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т.д. – наличие положительных отзывов по итогам учебной практики. – активное посещение учебных занятий и практики, консультаций;	устный опрос, ситуационные задания, практические задания
ОК 2 Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	– точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества продукции и услуг. – полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональной задачи логичность разработки плана написания доклада, курсовой, выпускной квалификационной работ и полнота реализации установленного плана;	письменный опрос, ситуационные задания, практические задания, задачи
ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	– разумность оценки ситуаций предложенных преподавателем для выполнения заданий и ситуаций, возникающих в процессе обучения; – правильность выбора подходящей для решения проблемы методики; – четкость конкретных практических действий для решения проблем; – организованность совместной работы для успешного решения проблем в ходе работы на занятиях и выполнения внеаудиторной самостоятельной работы;	Тестовые задания, устный опрос, письменный опрос, ситуационные задания, практические задания, задачи

	– настойчивость при решении поставленной задачи; – скорость принятия решения в нестандартных ситуациях; – аргументированность собственного мнения; – адекватность рассуждений и принятия решений; – креативность, инициативность в ходе теоретического обучения и практики.	
ОК 4 Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	– обоснованность выбора метода поиска информации, включая правильность поискового образа запроса; – скорость поиска информации; – логичность систематизации информации; – соблюдение установленных колледжем требований к оформлению полученных результатов, и творческая интерпретация полученных результатов.	устный опрос, письменный опрос, ситуационные задания, практические задания
ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	– обоснованность выбора информационной системы в условиях конкретной ситуации осуществления расчетных операций; – правильность создания, редактирования и сохранения документов в ходе выполнения практических заданий; – качество обмена информации в текстовом и графическом режимах с обучающимися, преподавателями; – выявление проблем качества информационных систем, полнота и доступность рекомендаций по указанию путей их решения.	письменный опрос, ситуационные задания, практические задания
ОК 6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	– быстрота адаптации в новом коллективе; – грамотность построения конструктивного диалога; – эффективность управления эмоциями; – активность принятия участия в различных групповых проектах.	устный опрос, ситуационные задания, практические задания
ОК 7	– аргументированность постановки	устный опрос,

Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	целей и задач; – аргументированность убеждения в правильности предлагаемого решения; – организованность учебного процесса; – оперативность координации действий при решении проблем и уровень уверенности в себе; – соблюдение норм и правил, принятых в коллективе; – качественное выполнение обязанностей, предусмотренных Уставом Колледжа для обучающихся.	письменный опрос, ситуационные задания, практические задания, задачи
ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– рациональность планирования и осуществления деятельности по организации внеаудиторных самостоятельных занятий; – обоснованность постановки цели и задач самообразования; – качество, своевременность и полнота выполнения заданий внеаудиторной самостоятельной работы; – адекватность оценки анализа проделанной самостоятельной работы; – обоснованность выбора высшего учебного заведения, факультета для дальнейшего обучения.	устный опрос, письменный опрос, ситуационные задания, практические задания
ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	– выполнение действий с применением новых технологий; – проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.	ситуационные задания, практические задания, задачи