**Аннотация профессионального модуля**

**ПМ 02 « Прием, размещение и выписка гостей»**

**по специальности**

***43.02.11* «Гостиничный сервис» (базовый уровень)**

1. **Область применения примерной программы**

Программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 101101 Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): П**рием, размещение и выписка гостей** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

3. Принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг.

4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

1. **Место профессионального модуля в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Модуль входит в профессиональный образовательный цикл, профессиональные модули (ПМ.02), относится к основной профессиональной образовательной программе.

1. **Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения модуля**

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:

**иметь практический опыт:**

- приёма, регистрации и размещения гостей;

- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;

- заключения договоров;

- участия в заключении договоров;

- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);

- подготовки счетов и организация отъезда гостей;

- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

**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;

**знать:**

- нормативную документацию, регламентирующая 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.

1. **Наименование разделов профессионального модуля:**

Раздел 1. Организация приема, регистрации и размещения гостей

Раздел 2. Документационное и правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения

Раздел 3. Организация выезда гостей из гостиницы

Раздел 4. Внешнее взаимодействие службы приема и размещения. Ночной аудит.

1. **Информационное обеспечение обучения**

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

Законодательные акты и документы

1. Гражданский кодекс РФ.

2. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 г. – 25.10.2007 г.)

3. Федеральным законом от 25.07.2002 №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» (с изменениями)

4. Федеральным законом от 18.07.2006 №109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

5. Федерального закона № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» от 22 мая 2003 г

6. Кодекс РФ «Об информации, информатизации и защите информации от 25.01.1995 г.

7. Постановление Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 25апреля 1997 г. №490 ( в ред. Постановления Правительства РФ от 02.10.1999г.-01.02.2005 г.)

8. Постановление Правительства РФ от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию"

9. Постановление Правительства Москвы от 18 июля 2006г № 516-ПП «О неотложных мерах по стимулированию развития гостиничного хозяйства города Москвы»

10. Постановление Правительства РФ от 04.07.1992 №470 «Об утверждении перечня территорий Российской Федерации с регламентированным посещением для иностранных граждан» (с изменениями);

11. Постановление Правительства РФ от 11.10.2002 №754 «Об утверждении перечня территорий, организаций и объектов, для въезда на которые иностранным гражданам требуется специальное разрешение» (с изменениями);

12. Приказ Федерального агентства по туризму «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения» от 21 июля 2005 г. №86.

13. Международные гостиничные правила, одобренные Советом Международной гостиничной ассоциации (2 ноября 1981 года)

14. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов, одобренная региональными комиссиями ВТО в 1989 году

15. Правила осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 №9

16. ГОСТ Р 51185-98 Туристские услуги

17. ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»

Учебники и учебные пособия**:**

1. «Бизнес без Проблем», Ассоциация авторов ЗАО «Бонниер Бизнес Пресс», издательство «Деловой Петербург», 2009

2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. – М.: Издательский центр «Академия», 2010

3. Мультимедийное модульное издание «Строим отель» 2006г. People & Life media group.

4. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие. – М.: КноРус, 2008.

5. Котлер Ф., Боун ДЖ., Менкез Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. Учебное пособие. – М.: «Юнити», 2009

6. Сенин В.С., Денисенко А.В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: Учеб. Пособие. – М.: Финансы и статистика, 2009 .

7. Сорокина А.В. «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах». Учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2011

Дополнительные источники:

Учебники и учебные пособия:

1. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник.- М.: Изд-во «Талер», 2001.

2. Лесник А.Л.. Международная система классификации отелей: М.: Проф.ОбрИздат, 2003. .

3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 20011

4. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. Пособие. - М: Финансы и статистика, 2005,-192 с: ил.

5. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: Книгодел МАТГР, 2010

6. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник. Под ред. Проф. Чудновского А.Д. М.: Ассоциации авторов издателей «Тандем»; Издательство «Экмос», 2010.

7. Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2009.

Журналы:

1. «Отель»

2. «Пять звезд»

3. «Гостиница и ресторан»

4. «PRO - отель».

Интернет-ресурсы

5. http://www.travelmole.com

6. www.hotelnews.ru

7. http://www.stonef.ru/history.htm

8. http://all-hotels.ru

9. http://www.amadeus.ru/

10. http://www.gaomoskva.ru