

Результатом освоения профессионального модуля

Приём, размещение и выписка гостей является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ОПОП в целом.

Формой аттестации по профессиональному модулю является **экзамен**.

1. Формы контроля и оценивания элементов профессионального модуля

Элемент	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
ПМ 03		
МДК 02.01		Самостоятельные внеаудиторные работы Практические работы Тестовые задания Контрольная работа № 1 Контрольная работа № 2
УП		Выполнение видов работ, согласно программе учебной практики
ПП	Экзамен	Отчеты по производственной практике, дневник ПП, отзыв работодателя

2. Результаты освоения модуля, подлежащие проверке на экзамене (квалификационном)

2.1. В результате аттестации по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.
2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
3. Принимать участие в заключении 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.

(Показателем результата является продукт практической деятельности)

Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

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

иметь практический опыт:

- приема, регистрации и размещения гостей;
- предоставление информации гостям об услугах гостиницы;
- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации 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 организаторами;
- 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, 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.

Государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение Иркутской области
«Байкальский техникум отраслевых технологий и сервиса»

Экзаменационный билет № 1

Группа ГС 201

Специальность Гостиничный сервис

ПМ 02 Приём, размещение и выписка гостей

Задание 1. Разработать ВИП тур, согласно письму

Уважаемые сотрудники отдела приема и размещения!

В период с 13 по 17 июля 2020 г. в отеле будет проживать женатая пара сорока пяти лет, являющаяся почетными сотрудниками нашей компании. Гости увлекаются историей, природой и собирают сувениры.

Гости прилетают 13.07.20 рейсом SU 1457 и готовы будут поучаствовать в программе с 12:00 14.07.20. Гости располагают временем до 18:00 17.07.20. После предполагается выезд в аэропорт.

Все расходы отель берет на себя. Убедительная просьба разработать развлекательную программу для наших гостей, учитывая транспорт и питание.

С уважением,

Дмитрий Вострецов

Генеральный менеджер отеля

Инструкция к заданию. Оформите ответное письмо, согласно этикету деловой переписки, грамотно оформите программу ВИП тура, согласно запросу. Ситуация с коронавирусом не учитывается.

Задание 2. Решите задачи «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, согласно инструкции по решению задач:

Задача 1

Дата и время заезда 19.11.2020 08-00

Дата и время выезда 25.11.2020 19-00

Стоимость номера 220 у.е.

Задача 2

Дата и время заезда 29.10.2020 12-00

Дата и время выезда 05.11.2020 15-00

Стоимость номера 100 у.е.

Задача 3

Дата и время заезда 22.11.2020 05-00

Дата и время выезда 22.11.2020 14-00

Стоимость номера 160 у.е.

Инструкция по решению и оформлению задач

Вводные данные:

Расчётный час в гостинице 12-00. При расчете за проживание учитывается количество прожитых суток, время заезда и выезда гостя.

Ранний заезд – плата не взимается

Плата за проживание в гостинице при позднем выезде:

- не более 6 часов после расчетного часа - почасовая плата (до 18.00);
- от 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток (с18.00 до 24.00);
- от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки (после 24.00)

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

У гостиницы нет лицензии на работу с валютными операциями, оплата осуществляется только российских рублях. Курс у.е.- 80.5 рублей.

Данные во всех действиях округляем до десятых.