

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по УПР

 Р.Ф. Касимова

« 02 » 11 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБПОУ СКСС

 И.У. Ахметов

« 02 » 11 2023 г.

ПРИНЯТО И ОДОБРЕНО

на заседании педагогического совета

ГБПОУ СКСС

Протокол № 2

от « 02 » 11 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.02 В Предоставление гостиничных услуг**

по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рассмотрено на заседании предметной (цикловой) комиссии социально-экономических дисциплин

протокол № 3 « 18 » \_\_\_\_\_ 2023 г.

Председатель ПЦК \_\_\_\_\_ / С.В. Чурилова /

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 В Предоставление гостиничных услуг разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение среднего профессионального образования Сибайский колледж строительства и сервиса Республики Башкортостан.

Разработчик:

Сулейманова Айгуль Салимьяновна – преподаватель высшей квалификационной категории ГБПОУ Сибайского колледжа строительства и сервиса

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>стр. 4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>7</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>22</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИО- НАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>27</b>

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «ПМ.02 В Предоставление гостиничных услуг»

## 1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Предоставление гостиничных услуг» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

### 1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2 В	Предоставление гостиничных услуг
ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

### 1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

<b>Иметь практический опыт</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>– проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;</li> <li>– распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;</li> </ul>
--------------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– планирования текущей деятельности департаментов (служб,отделов) гостиничного комплекса;</li> <li>– формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;</li> <li>– координации и контроля деятельности департаментов (служб,отделов);</li> <li>– контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li> <li>– взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;</li> <li>– управления конфликтными ситуациями в департаментах(службах, отделах);</li> <li>– стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;</li> <li>– организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;</li> <li>– информирования гостей о службах и услугах гостиничногоком-плекса или иного средства размещения;</li> <li>– информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>– приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;</li> <li>– оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересо-ванных лиц;</li> <li>– помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и желез-нодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекатель-ные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказывае-мых организациями в городе (населенном пункте), в котором распо-ложен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>– приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;</li> <li>– подготовка отчетов о своей работе за смену;</li> <li>– встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;</li> <li>– выдачи зарегистрированным гостям ключей от номерагостиничного; комплекса или иного средства размещения и их хранение;</li> <li>– информирования гостей гостиничного комплекса или иногосредства;</li> <li>– размещения об основных и дополнительных услугахгостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;</li> <li>– приема заказов гостей на основные и дополнительные услугигости-ничного комплекса или иного средства размещения</li> <li>– выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы</li> </ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;</li> <li>– проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;</li> <li>– проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения</li> <li>– хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.</li> </ul>
<b>Знать</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;</li> <li>– осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</li> <li>– использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li> <li>– контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;</li> <li>– предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>– оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;</li> <li>– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>– предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>– разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в</li> </ul>

	<p>отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе</li> <li>– при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;</li> <li>– осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;</li> <li>– осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>– оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.</li> </ul>
<b>Уметь</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;</li> <li>– основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;</li> <li>– технологии организации процесса питания;</li> <li>– основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;</li> <li>– теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;</li> <li>– теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;</li> <li>– гостиничный маркетинг и технологии продаж;</li> <li>– требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;</li> <li>– специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li> <li>– основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>– правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;</li> <li>– правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;</li> <li>– методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;</li> <li>– основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</li> <li>– принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.</li> </ul>
--	--

## **1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов – 696, из них на освоение:

МДК 02.01 В – 132 часа;

МДК 02.02 В – 118 часов;

МДК 02.03 В – 140 часов;

на практики: учебную – 108 часа и производственную – 216 часов.

Промежуточная аттестация – 12 часов.



## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.							
			Всего	Обучение по МДК				Практики		
				В том числе				Учебная	Производственная	
				Лабораторных. и практических. занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация.			
4	5	6	7	8	9	10				
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 09	Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	<b>456</b>	<b>132</b>	84					36	72
ПК 2.2. ОК 01 – ОК 09	Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса	<b>118</b>	<b>118</b>	80	4				36	72
ПК 2.3. ОК 01 – ОК 09	Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	<b>110</b>	<b>110</b>	70					36	72
	Промежуточная аттестация	<b>12</b>								
	<b>Всего:</b>	<b>696</b>	<b>360</b>	<b>234</b>	<b>4</b>			<b>12</b>	<b>108</b>	<b>216</b>

## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч
1	2	3
<b>Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса</b>		<b>240</b>
<b>МДК 02.01 В Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы</b>		<b>132</b>
<b>Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>	<b>Содержание</b>	22
	Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.	
	Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	
	Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	
	Нормы расхода чистящих и моющих средств.	
	Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.	
	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	
	Деловое общение. Этика и этикет.	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	40
	<p>Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.</p> <p>Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.</p> <p>Оформление технологических документов службы номерного фонда.</p>	
<b>Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</b>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж</p>	26

гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.	
Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.	
Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	
Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	
Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	
Служба бронирования. Структура. Персонал.	
Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования.	
Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	
Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	
Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.	
Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	
Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке	
Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	
Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.	
Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.	
Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	
<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	44
Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	

	Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	
	Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	
	Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	
	Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	
	Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	
	Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	
	Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях.	
	Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.	
	<p><b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1</b></p> <p>Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Поиск на сайтах гостиниц материалов о консьержах, посыльных.</p> <p>Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей.</p> <p>Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя.</p> <p>Составить таблицу по основным средствам гостиницы.</p> <p>Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации.</p> <p>Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по заданию преподавателя).</p> <p>Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле.</p> <p>Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности в гостинице»</p> <p>Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж</p> <p>Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж.</p> <p>Составление алгоритма работы с гостем по телефону.</p> <p>Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</p> <p>Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта</p> <p>Определение задач управления каналами продаж (сбыта)</p> <p>Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг</p> <p>Техники, повышающие эффективность телефонного разговора</p> <p>Особенности проведение переговоров с представителями разных стран</p> <p>Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы</p> <p>Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса</p> <p>Подготовить реферат на тему: «История гостиничного бизнеса в России»</p> <p>Выполнение домашнего задания по теме: «Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в крупной гостинице»</p> <p>Подготовка ответов на контрольные вопросы</p> <p>Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по приему заявки на бронирование мест в отеле»</p> <p>Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле»</p> <p>Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле</p> <p>Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий</p>	

<p>Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через туроператора</p> <p>Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через центральную систему бронирования</p> <p>Подготовить реферат на тему: «Рынок автоматизированных систем управления»</p> <p>Презентация службы бронирования на иностранном языке</p> <p>Подготовить сообщение о стандартах качества обслуживания в службах гостиницы</p> <p>Выполнение домашнего задания по теме: «Расчет коэффициентов деятельности гостиницы».</p> <p>Выполнение домашнего задания по теме: «Аннуляция и отказы от бронирования»</p> <p>Выполнение домашнего задания по теме: «Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним».</p> <p>Разработка бланка бронирования гостиницы на иностранном языке.</p> <p>Составление алгоритма работы специалистов службы бронирования и продаж с разными сегментами клиентов</p> <p>Разработка презентации гостиничного продукта</p> <p>Составление программы лояльности клиентов</p> <p>Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании</p> <p>Мини-исследование: «Выявление ошибок оператора по бронированию»</p> <p>Выполнение домашнего задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании»</p> <p>Составление схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.</p> <p>Принципы построения внутренней коммуникации в гостинице</p>		
<b>Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса</b>		<b>226</b>
<b>МДК 02.02 В Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг</b>		<b>118</b>
<b>Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>	<b>Содержание</b>	16
	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	
	Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	
	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	
	Уборочные материалы, техника, инвентарь.	
	Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.	
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	
	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	

	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	40
	Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	
	Оформление контроля качества уборки номеров.	
	Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	
	Оформление забытых вещей.	
	Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	
	Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	
	Составление программы противодействия воровству в гостинице.	
<b>Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж</b>	<b>Содержание</b>	20
	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.	
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	
	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	
	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования	
	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	
	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	
	Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	

	Формирование пакетов услуг гостиницы	
	Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	
	Формирование программ лояльности клиентов	
	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	
	Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.	
	Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	
	Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.	
<p><b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2</b></p> <p>Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Поиск на сайтах гостиниц материалов о консьержах, посыльных.</p> <p>Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей.</p> <p>Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя.</p> <p>Составить таблицу по основным средствам гостиницы.</p> <p>Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации.</p> <p>Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по заданию преподавателя).</p> <p>Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле.</p> <p>Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности в гостинице»</p> <p>Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж</p> <p>Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж.</p> <p>Составление алгоритма работы с гостем по телефону.</p> <p>Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</p> <p>Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта</p> <p>Определение задач управления каналами продаж (сбыта)</p> <p>Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг</p> <p>Техники, повышающие эффективность телефонного разговора</p> <p>Особенности проведения переговоров с представителями разных стран</p> <p>Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы</p> <p>Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса</p> <p>Подготовить реферат на тему: «История гостиничного бизнеса в России»</p> <p>Выполнение домашнего задания по теме: «Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в крупной гостинице»</p>		

Подготовка ответов на контрольные вопросы	
<p>Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по приему заявки на бронирование мест в отеле»</p> <p>Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле»</p> <p>Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле</p> <p>Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий</p> <p>Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через туроператора</p> <p>Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через центральную систему бронирования</p> <p>Подготовить реферат на тему: «Рынок автоматизированных систем управления»</p> <p>Презентация службы бронирования на иностранном языке</p> <p>Подготовить сообщение о стандартах качества обслуживания в службах гостиницы</p> <p>Выполнение домашнего задания по теме: «Расчет коэффициентов деятельности гостиницы».</p> <p>Выполнение домашнего задания по теме: «Аннуляция и отказы от бронирования»</p> <p>Выполнение домашнего задания по теме: «Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним».</p> <p>Разработка бланка бронирования гостиницы на иностранном языке.</p> <p>Составление алгоритма работы специалистов службы бронирования и продаж с разными сегментами клиентов</p> <p>Разработка презентации гостиничного продукта</p> <p>Составление программы лояльности клиентов</p> <p>Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании</p> <p>Мини-исследование: «Выявление ошибок оператора по бронированию»</p> <p>Выполнение домашнего задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании»</p> <p>Составление схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.</p> <p>Принципы построения внутренней коммуникации в гостинице</p>	
<p><b>Курсовой проект (работа) (выполнение курсового проекта (работы) по модулю является обязательным)</b></p> <p><b>Тематика курсовых проектов (работ)</b></p> <p>Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.</p> <p>Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.</p> <p>Составить алгоритм проведения ночного аудита.</p> <p>Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд.</p> <p>Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд.</p> <p>Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд.</p> <p>Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды.</p> <p>Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды.</p> <p>Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.</p> <p>Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона).</p> <p>Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.</p>	4



<p>Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).  Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).  Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).  Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).  Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).  Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).  Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).  Особенности структуры дополнительных услуг в гостиницах делового назначения  Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в апарта-отелях  Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в хостелах  Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в бутик-отелях  Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в отелях-люкс  Организация обслуживания в отелях, ориентированных на деловое общение  Расширение ассортимента услуг спортивно – оздоровительного центра как фактор повышения конкурентоспособности гостиницы  Анализ организации работы службы обслуживания номерного фонда в гостинице и пути ее совершенствования  Влияние высококачественного обслуживания VIP гостей во время проживания в гостинице на формирование положительного имиджа гостиничного предприятия  Особенности структуры СПА услуг в курортных гостиницах и пути ее совершенствования  Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в мотелях  Организация экскурсионного обслуживания в гостинице и пути ее совершенствования  Анализ технологий организации работы в службе хозяйственного обеспечения в гостинице и пути ее совершенствования  Особенности организации обслуживания иностранных гостей в гостинице  Организация работы прачечной и химчистки в гостинице и пути ее совершенствования  Организация предоставления развлекательных услуг в гостинице и пути ее совершенствования  Особенности организации обслуживания гостей во время проживания при размещении с животными  Анализ ассортимента спортивно – оздоровительных услуг, предоставляемых в туристских комплексах и пути его совершенствования</p>		
<b>Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</b>		<b>218</b>
<b>МДК 02.03 В Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы</b>		<b>110</b>
<b>Тема 3.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей</b>	<b>Содержание</b>	20
	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	
	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	

	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	
	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей.	
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	
	Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	
	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	40
	Организация приёма, регистрации гостей.	
	Размещение гостей (предоставление номеров).	
	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	
	Чтение и перевод текстов с иностранного языка.	
	Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.	
<b>Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей</b>	<b>Содержание</b>	20
	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя	
	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.	
	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	
	Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.	
	Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями.	
	Комплименты VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	

	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	30
	Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	
	Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	
	Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	
	Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	
	Особенности поселения гостей от группы	
	Особенности поселения коллектива.	
	Переселение гостя из номер подселение к гостю в номер	
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	
	Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.	
<p><b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3</b></p> <p>Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы</p> <p>Составление перечня оборудования службы приема и размещения.</p> <p>Составление алгоритма работы с гостем по телефону.</p> <p>Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</p> <p>Составление эссе об организации службы приёма и размещения</p> <p>Заполнение и обработка заявок и бланков. Заполнение регистрационной карточки гостя.</p> <p>Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами.</p> <p>Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу.</p> <p>Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей.</p> <p>Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.</p> <p>Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.</p> <p>Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.</p> <p>Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.</p> <p>Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой.</p> <p>Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.</p>		

## Учебная практика

### Виды работ

Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения

Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг

Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.

Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей

Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).

Отработка навыков регистрации иностранных граждан.

Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.

Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).

Оформление и подготовка счетов гостей.

Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями

Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).

Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице

Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы

Овладение практическими навыками супервайзера, координатора

Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания

Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья

Проведение различных видов уборочных работ

Оформление документов на забытые вещи

Контроль сохранности предметов интерьера номеров

Использование в работе знаний иностранных языков

Оказание персональных и дополнительных услуг гостям

Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование

Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)

Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих

Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей

Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.

Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием  
 Составление актов на списание инвентаря и оборудования  
 Организация рабочего места  
 Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия  
 Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;  
 Оформление бронирования с использованием телефона  
 Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора  
 Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.  
 Оформление индивидуального бронирования  
 Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости  
 Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования  
 Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров  
 Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях  
 Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование  
 Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров  
 Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования  
 Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.  
 Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам из заказанным услугам  
 Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения  
 Создание отчетов по бронированию  
 Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.

**Производственная практика**

**Виды работ**

Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;  
 Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице  
 Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей  
 Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.  
 Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями  
 Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями  
 Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.

72

Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей

Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями

Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.

Выполнение обязанностей ночного портье.

Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.

Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих

Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Проведение контроля готовности номеров к заселению

Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой

Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.

Ведение учета забытых вещей.

Работа с просьбами и жалобами гостей.

Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности

Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества

Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.

Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг

Оформление отчетной документации

Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах

Оформление актов на списание малоценного инвентаря

Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;

Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице

Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей

Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями

Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями

Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.

Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке

Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости

Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле

Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях

Оформление принятых заявок на резервирование номеров

<p>Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</p> <p>Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>Внесение изменений в заказ на бронирование</p> <p>Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>12</b>
<b>Всего</b>	<b>696</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

**Кабинеты:**

- менеджмента и управления персоналом;
- основ маркетинга;
- инженерных систем гостиницы;
- предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса;
- организации деятельности сотрудников службы приема, размещения;
- организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

- организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж,

**оснащенных оборудованием:**

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам,

**техническими средствами:**

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы.

**Лаборатория:**

- учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями),

**Мастерская:**

- стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования,

### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

#### **Основные печатные издания**

1. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А.Ехина. – М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 240 с.

2. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А.Ехина. – М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 304 с.

3. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И. Потапова. – М. : Издательский центр «Академия», 2017. -320 с.

4. Барышев А. Ф. Маркетинг : учеб. для студ. учреждений сред. проф. Образования / А.Ф. барышев. – 13-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2017. – 224 с.

#### **Основные электронные издания**



1. <http://hotelline.ru>
2. <http://prohotel.ru> – Гостиничный бизнес в России. Проблемы и тенденции развития гостиничного бизнеса в России
3. <http://www.allhotel.ru> – «AllHotels.ru» — все отели на одном сайте
4. <http://www.aup.ru> – Менеджмент и маркетинг в бизнесе / Электронная библиотека деловой литературы и документов, форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью;
5. <http://www.catalog.horeca.ru/library/journal/hotel/> - Гостиничные журналы о гостиницах, отелях, журналы о гостиничном бизнесе, хозяйстве, деле...
6. <http://www.edu.ru> – Образовательный портал / учебные пособия, книги, статьи по социологии и менеджменту; Интернет-конференции; учебные программы;
7. <http://www.frontdesk.ru>
8. <http://www.gks.ru> – Государственная служба государственной статистики
9. <http://www.hotellink.ru>
10. <http://www.hotres.ru>
11. <http://www.Konsultant.ru> – справочно-правовая система «Консультант-Плюс»;
12. <http://www.new-hotel.ru> – Гостиничный бизнес России. Индустрия гостеприимства
13. <http://www.opec.ru> – Экспертный канал «Открытая экономика» / Новости, мнения, интервью, анализ, прогнозы, библиотека;
14. <http://www.prohotel.ru>
15. <http://www.rha.ru/> – Российская Гостиничная Ассоциация
16. <http://www.world-tourism.org-Всемирная> туристская организация.
17. <http://znanium.com/catalog.php> - электронная библиотечная система

#### **Дополнительные источники**

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».
4. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>
5. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, АйПи Эр Медиа, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/77001>
6. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs : практикум для СПО / Л. В. Гаренских, И. Т. Демкина. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, 2021. – 104 с. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104910>
7. Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можяева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 249 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9457-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/452929>

8. Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 с. – ISBN 978-5-4488- 0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87797>
9. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 412 с. – (Профессиональная практика). – ISBN 978-5-534-13510-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476329>
10. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений : практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов : Профобразование, 2021. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104697>
11. Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 130 с. – ISBN 978-5-4488- 0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/864722>
12. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>
13. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>
14. Захарова, Н. А. Здания и инженерные системы гостиниц : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 294 с. – ISBN 978-5-4488-0816-6, 978-5-4497-0482-5. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93539>
15. Захарова, Н. А. Основы страхования и статистического учета в туризме : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 212 с. – ISBN 978-5-4488-0468-7, 978-5-4497-0398-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93546>
16. Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 219 с. – ISBN 978-5-4488-0732-9, 978-5-4497-0402-3. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93548>
17. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>
18. Исаева, О. М. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 168 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534- 07215-0. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471025>

19. Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, 2021. – 167 с. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104899>
20. Краснопёрова, Ю. В. Теоретическая грамматика английского языка : учебно- методическое пособие для СПО / Ю. В. Краснопёрова. – Саратов : Профобразование, 2019. – 75 с. – ISBN 978-5-4488-0334-5. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86151>
21. Кузнецова, И. В. Ведение конфиденциального делопроизводства : учебник для СПО / И. В. Кузнецова, Г. А. Хачатрян. – Саратов : Профобразование, 2020. – 145 с. – ISBN 978-5-4488-0837-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/97082>
22. Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум : учебное пособие для СПО / Т. С. Кузнецова. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 267 с. – ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996- 2846-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87787>
23. Лисевич, А. В. Маркетинговые технологии в туризме : учебное пособие для СПО / А. В. Лисевич, Е. В. Лунтова, М. А. Джалай. – Саратов : Профобразование, 2019. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-0371-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86302>
24. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр.и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/456006>
25. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 449 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534- 12518-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475785>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
<b>ПК 2.1. Организовывать и осуществлять приём и размещение гостей</b>		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в личной и безличной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей Социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
<b>ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</b>		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в личной и безличной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
<b>ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</b>		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
<b>ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг</b>		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов);	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в личной и безличной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике