

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ КРАСНОДАРСКОГО  
КРАЯ  
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Краснодарского края  
«КРАСНОДАРСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ  
специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Обязательный профессиональный блок  
Общепрофессиональный цикл

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## ПМ. 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

### 1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг обучающийся осваивает 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 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

#### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2	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
ПК 2.4.	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

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

Владеть навыками	Н 2.1.01	оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц
	Н 2.1.02	встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Н 2.1.03	ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения

Н 2.1.04	выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение
Н 2.1.05	информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
Н 2.1.06	приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения
Н 2.1.07	прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения
Н 2.1.08	выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
Н 2.1.09	проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
Н 2.1.10	проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения
Н 2.1.11	хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения
Н 2.1.12	приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату
Н 2.1.13	приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено
Н 2.1.14	использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения
Н 2.1.15	оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
Н 2.2.01	контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда
Н 2.2.02	взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса
Н 2.2.03	управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)
Н 2.2.04	подготовка отчетов о своей работе за смену
Н 2.2.05	проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения

	Н 2.2.06	передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения
	Н 2.3.01	помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
	Н 2.3.02	информирования гостей о услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Н 2.3.03	информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
	Н 2.4.01	оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале
	Н 2.4.02	проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных
	Н 2.4.03	распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных
	Н 2.4.04	планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
	Н 2.4.05	формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса
	Н 2.4.06	координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)
	Н 2.4.07	стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности
	Н 2.4.08	организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте
Уметь	У 2.1.01	предоставлять гостям информацию о услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
	У 2.1.02	предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
	У 2.1.03	оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц
	У 2.1.04	оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
	У 2.1.05	принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе

	по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения
У 2.1.06	осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
У 2.1.07	обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов
У 2.1.08	осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме
У 2.1.09	оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
У 2.1.10	информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
У 2.1.11	хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения
У 2.2.01	анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению
У 2.2.02	осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса
У 2.2.03	использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда
У 2.2.04	контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием
У 2.3.01	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
	У 2.3.02	предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комп
	У 2.3.03	разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
	У 2.4.01	осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме
	У 2.4.02	оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
	У 2.4.03	осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
	У 2.4.04	осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной
	У 2.4.05	оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
	У 2.4.06	вести журнал передачи смены
Знать	З 2.1.01	законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг
	З 2.1.02	основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов
	З 2.1.03	технологии организации процесса питания
	З 2.1.04	основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных
	З 2.1.05	теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала
	З 2.1.06	теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы
	З 2.1.07	гостиничный маркетинг и технологии продаж
	З 2.1.08	требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения
	З 2.1.09	специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда
	З 2.1.10	основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
	З 2.1.11	правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
	З 2.1.12	правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения

3 2.1.13	правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
3 2.1.14	правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
3 2.1.15	правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
3 2.1.16	иностраный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения
3 2.1.17	методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения
3 2.1.18	основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
3 2.1.19	основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
3 2.1.20	принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
3 2.1.21	правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения
3 2.1.22	правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
3 2.2.01	законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг
3 2.2.02	основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов
3 2.2.03	технологии организации процесса питания
3 2.2.04	основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных
3 2.2.05	теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала
3 2.2.06	теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы
3 2.2.07	гостиничный маркетинг и технологии продаж
3 2.2.08	требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения
3 2.2.09	специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда
3 2.2.10	основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
3 2.2.11	правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
3 2.2.12	правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения
3 2.2.13	правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме

3 2.2.14	правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
3 2.2.15	правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
3 2.2.16	иностраный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения
3 2.2.17	методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения
3 2.2.18	основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
3 2.2.19	основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
3 2.2.20	принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
3 2.2.21	правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения
3 2.2.22	правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
3 2.3.01	законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг
3 2.3.02	основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов
3 2.3.03	технологии организации процесса питания
3 2.3.04	основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных
3 2.3.05	теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала
3 2.3.06	теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы
3 2.3.07	гостиничный маркетинг и технологии продаж
3 2.3.08	требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения
3 2.3.09	специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда
3 2.3.10	основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
3 2.3.11	правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
3 2.3.12	правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения
3 2.3.13	правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
3 2.3.14	правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
3 2.3.15	правила обслуживания в гостиницах и иных средствах



	размещения
3 2.3.16	иностраный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения
3 2.3.17	методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения
3 2.3.18	основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
3 2.3.19	основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
3 2.3.20	принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
3 2.3.21	правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения
3 2.3.22	правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
3 2.4.01	законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг
3 2.4.02	основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов
3 2.4.03	технологии организации процесса питания
3 2.4.04	основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных
3 2.4.05	теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала
3 2.4.06	теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы
3 2.4.07	гостиничный маркетинг и технологии продаж
3 2.4.08	требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения
3 2.4.09	специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда
3 2.4.10	основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
3 2.4.11	правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
3 2.4.12	правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения
3 2.4.13	правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
3 2.4.14	правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
3 2.4.15	правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
3 2.4.16	иностраный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств

		размещения
	3 2.4.17	методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения
	3 2.4.18	основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
	3 2.4.19	основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
	3 2.4.20	принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
	3 2.4.21	правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения
	3 2.4.22	правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения

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

Всего часов – 734 часов;

в том числе в форме практической подготовки – 532 часа;

Из них на освоение МДК – 476 часов;

в том числе самостоятельная работа – 6 часов;

практики, в том числе учебная – 108 часов;

производственная – 144 часа;

Промежуточная аттестация - 18 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Обучение по МДК					Практики	
				Всего	В том числе					
					Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<b>ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3, ПК 2.4 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05; ОК 09</b>	Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	<b>165</b>	110	165	110		2	3		
<b>ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3, ПК 2.4 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05; ОК 09</b>	Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса	<b>153</b>	86	153	86	20	2	3		
<b>ПК 2.1 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05; ОК 09</b>	Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	<b>140</b>	84	140	84		2	6		
	Учебная практика	<b>108</b>	108						108	
	Производственная практика	<b>144</b>	144							144
	Промежуточная аттестация	<b>6</b>						6		
	<b>Всего:</b>	<b>716</b>	<b>532</b>	<b>458</b>	<b>280</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>108</b>	<b>144</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)	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч	Код ПК, ОК	Код Н/У/З
1	2	3	4	5
<b>Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса</b>		<b>162/110</b>		
<b>МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы</b>		<b>160/110</b>		
<b>Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>	<p><b>Содержание</b></p> <p>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.</p> <p>Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Нормы расхода чистящих и моющих средств.</p> <p>Правила поведения сотрудников на рабочем месте, в том числе в нестандартных ситуациях.</p> <p>Помещения гостиницы, характеристика и назначение. Номерной фонд, категории номеров.</p> <p>Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.</p> <p>Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за</p>	<b>80/54</b>  26	ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.4 ОК 04, ОК 05, ОК 09	3 2.1.01, 3 2.1.02 3 2.1.03, 3 2.1.04 3 2.2.01, 3 2.2.02 3 2.2.03, 3 2.2.04 3 2.4.01, 3 2.4.02 3 2.4.03, 3 2.4.04 У 2.1.01, У 2.1.02 У 2.1.03, У 2.2.01 У 2.2.02, У 2.2.03 У 2.4.02 Н 2.1.01, Н 2.1.14 Н 2.1.15, Н 2.2.02 Н 2.4.01, Н 2.4.08  3о 04.01, 3о 04.02 3о 05.01, 3о 05.02 3о 09.01, 3о 09.02 3о 09.03, 3о 09.04

технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. Деловое общение. Этика и этикет.			Зо 09.05 Уо 04.01, Уо 04.02 Уо 05.01, Уо 09.01 Уо 09.02, Уо 09.03 Уо 09.04, Уо 09.05
<b>В том числе практических занятий</b>	<b>54</b>		
<b>Практическое занятие №1</b> Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами	2		
<b>Практическое занятие №2</b> Составление персональных заданий горничным и супервайзерам	2		
<b>Практическое занятие №3</b> Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	2		
<b>Практическое занятие №4</b> Разработка и обоснование организационных структур гостиничных предприятий разных типов	2		
<b>Практическое занятие №5</b> Оформление технологических документов службы номерного фонда	2		
<b>Практическое занятие №6</b> Контроль соблюдения требований к внешнему виду сотрудников	2		
<b>Практическое занятие №7</b> Организация контроля соблюдения техники безопасности на рабочем месте	2		
<b>Практическое занятие №8</b> Расчет количества персонала гостиницы	2		
<b>Практическое занятие №9</b> Анализ систем классификаций средств размещения туристов разных типов	2		
<b>Практическое занятие №10</b> Основные службы современных средств размещения	2		
<b>Практическое занятие №11</b> Оформление контроля качества уборки номеров	2		
<b>Практическое занятие №12</b> Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре	2		

<b>Практическое занятие №13</b> Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата	2		
<b>Практическое занятие №14</b> Составление памятки по уборке помещений гостиницы	2		
<b>Практическое занятие №15</b> Требования к белью. Стандарты гостиничного белья	2		
<b>Практическое занятие №16</b> Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих	2		
<b>Практическое занятие №17</b> Расшифровка ярлыков текстильных изделий	2		
<b>Практическое занятие №18</b> Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих	2		
<b>Практическое занятие №19</b> Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом	2		
<b>Практическое занятие №20</b> Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	2		
<b>Практическое занятие №21</b> Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)	2		
<b>Практическое занятие №22</b> Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих	2		
<b>Практическое занятие №23</b> Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения	2		
<b>Практическое занятие №24</b> Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования	2		
<b>Практическое занятие №25</b> Использование электронных замковых систем в номерном фонде	2		
<b>Практическое занятие №26</b> Взыскание материального ущерба при порче имущества гостиницы	2		

	<b>Практическое занятие №27</b> Обязанности и действия обслуживающего персонала гостиницы при ЧС	2		
<b>Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</b>	<b>Содержание</b>	<b>80/56</b>	ПК 2.1, ПК 2.3. ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК05, ОК 09.	З 2.1.12, З 2.1.14
	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 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.	24		З 2.1.21, З 2.1.05 З 2.1.06, З 2.1.07 З 2.3.12, З 2.3.14 З 2.3.15, З 2.3.16 З 2.3.21 У 2.1.10, У 2.3.01 Н 2.1.08, Н 2.3.01  Зо 01.01, Зо 01.02 Зо 01.03, Зо 01.04 Зо 02.03, Зо 02.04 Зо 03.01, Зо 03.04 Зо 04.01, Зо 04.02 Зо 05.01, Зо 05.02 Зо 09.01, Зо 09.02 Зо 09.03, Зо 09.04 Зо 09.05 Уо 01.04, Уо 01.05 Уо 01.06, Уо 02.03 Уо 02.05, Уо 02.06 Уо 03.02, Уо 03.03 Уо 03.04, Уо 04.01 Уо 04.02, Уо 05.01 Уо 09.01, Уо 09.02 Уо 09.03, Уо 09.04 Уо 09.05

	<p>Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования</p> <p>Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.</p> <p>Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.</p> <p>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</p> <p>Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.</p> <p>Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.</p> <p>Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.</p> <p>Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.</p> <p>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</p> <p>Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы.</p> <p>Продажи на выставках, проведение рекламных акций.</p>			
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>56</b>		
	<b>Практическое занятие №28</b> Анализ бронирования с использованием телефона	2		



<b>Практическое занятие №29</b> Анализ бронирования с использованием сети Интернет, туроператора	2		
<b>Практическое занятие №30</b> Анализ бронирования через сайты отелей	2		
<b>Практическое занятие №31</b> Анализ бронирования через системы онлайн-бронирования	2		
<b>Практическое занятие №32</b> Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS	2		
<b>Практическое занятие №33</b> Анализ бронирования при непосредственном общении с гостем	2		
<b>Практическое занятие №34</b> Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	2		
<b>Практическое занятие №35</b> Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	2		
<b>Практическое занятие №36</b> Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	2		
<b>Практическое занятие №37</b> Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	2		
<b>Практическое занятие №38</b> Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях	2		
<b>Практическое занятие №39</b> Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	2		
<b>Практическое занятие №40</b> Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	2		
<b>Практическое занятие №41</b> Внесение изменений в заказ на бронирование	2		
<b>Практическое занятие №42</b> Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	2		
<b>Практическое занятие №43</b> Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	2		

<b>Практическое занятие №44</b> Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	2		
<b>Практическое занятие №45</b> Диалоги с гостями при приеме, регистрации на русском и английском языках	2		
<b>Практическое занятие №46</b> Диалоги с гостями при размещении и выписки на русском и английском языках	2		
<b>Практическое занятие №47</b> Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы	2		
<b>Практическое занятие №48</b> Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	2		
<b>Практическое занятие №49</b> Формирование программ лояльности клиентов	2		
<b>Практическое занятие №50</b> Профессиональная автоматизированная программа	2		
<b>Практическое занятие №51</b> Создание отчетов по бронированию и аннуляции	2		
<b>Практическое занятие №52</b> Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей	2		
<b>Практическое занятие №53</b> Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	2		
<b>Практическое занятие №54</b> Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	2		
<b>Практическое занятие №55</b> Основные методы ценообразования, используемые при определении цены гостиничных услуг	2		
<b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела N1</b>	2		
1. Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж			
<b>Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса</b>	<b>150/86</b>		

<b>МДК 02.02 В Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг</b>		<b>166/86</b>		
<b>Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>	<b>Содержание</b>	<b>72/42</b>	ПК 2.2, ПК 2.4 ОК 01, ОК 04	3 2.2.05, 3 2.2.06
	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. Должностные обязанности поэтажного персонала. Ключевое хозяйство АХС гостиницы. Обязанности, вменяемые горничным: 1 смены (утренней), 1 смены (дневной), схема работы супервайзеров; 2 вечерней смены. Должностные обязанности горничных ночной смены. Комплектация тележки горничной, приемы использования тележки, методы загрузки. Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств. Технология использования моющих средств, инвентаря и оборудования. Итоговая проверка соответствия качества различных видов уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения. Взаимодействие службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими подразделениями гостиницы.	28		3 2.2.07, 3 2.2.08 3 2.2.09, 3 2.2.10 3 2.2.11, 3 2.2.12 3 2.2.13, 3 2.2.14 3 2.2.15, 3 2.2.16 3 2.2.17, 3 2.2.18 3 2.2.19, 3 2.2.20 3 2.2.21, 3 2.2.22 3 2.4.05, 3 2.4.06 3 2.4.07, 3 2.4.08 3 2.4.09, 3 2.4.10 3 2.4.11, 3 2.4.12 3 2.4.13, 3 2.4.14 3 2.4.15, 3 2.4.16 3 2.4.17, 3 2.4.18 3 2.4.19, 3 2.4.20 3 2.4.21, 3 2.4.22 У 2.2.04, У 2.4.01 У 2.4.03, У 2.4.04 У 2.4.05, У 2.4.06 Н 2.2.01, Н 2.2.03 Н 2.2.04, Н 2.2.05 Н 2.2.06, Н 2.4.02 Н 2.4.03, Н 2.4.04 Н 2.4.05, Н 2.4.06 Н 2.4.07  3о 01.01, 3о 01.04

				3o 01.06, 3o 04.01
--	--	--	--	--------------------

Стимулирование сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.			Уо 01.01, Уо 01.02 Уо 01.04, Уо 04.01 Уо 04.02
<b>В том числе практических занятий</b>	<b>42</b>		
<b>Практическое занятие №56</b> Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	2		
<b>Практическое занятие №57</b> Оформление контроля качества текущей уборки номеров.	2		
<b>Практическое занятие №58</b> Оформление контроля качества выездной уборки номеров.	2		
<b>Практическое занятие №59</b> Оформление контроля качества генеральной уборки номеров.	2		
<b>Практическое занятие №60</b> Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	2		
<b>Практическое занятие №61</b> Оформление забытых вещей.	2		
<b>Практическое занятие №62</b> Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	2		
<b>Практическое занятие №63</b> Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	2		
<b>Практическое занятие №64</b> Составление программы противодействия воровству в гостинице.	2		
<b>Практическое занятие №65</b> Контроль сохранности предметов интерьера номеров	2		
<b>Практическое занятие №66</b> Укомплектовать номерной фонд расходными материалами при необходимости	2		
<b>Практическое занятие №67</b> Произвести смену постельного белья и полотенец в номерном фонде при необходимости	2		
<b>Практическое занятие №68</b> Осуществить контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде и доукомплектовать при необходимости.	2		
<b>Практическое занятие №69</b> Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде	2		

	<b>Практическое занятие №70</b> Оформление движения основных средств гостиницы.	2		
	<b>Практическое занятие №71</b> Проведение инвентаризации	2		
	<b>Практическое занятие №72</b> Составление прайс-листов на услуги прачечной-химчистки	2		
	<b>Практическое занятие №73</b> Составление отчетной документации	2		
	<b>Практическое занятие №74</b> Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами	2		
	<b>Практическое занятие №75</b> Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	2		
	<b>Практическое занятие №76</b> Оформление технологических документов службы номерного фонда	2		
<b>Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж</b>	<b>Содержание</b>	<b>74/44</b>	ПК.2.3 ОК.01, ОК.02, ОК.05, ОК.09	З 2.3.01, З 2.3.02 З 2.3.03, З 2.3.04 З 2.3.05, З 2.3.06 З 2.3.07, З 2.3.08 З 2.3.09, З 2.3.10 З 2.3.11, З 2.3.13 З 2.3.17, З 2.3.18 З 2.3.19, З 2.3.20 З 2.3.22 У 2.3.01, У 2.3.02 У 2.3.03 Н 2.3.01, Н 2.3.02 Н 2.3.03  Зо 01.01, Зо 01.03 Зо 01.04, Зо 02.01 Зо 02.02, Зо 02.03
	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.	30		

	<p>Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).</p> <p>Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.</p> <p>Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.</p> <p>Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.</p> <p>Управление человеческими ресурсами.</p> <p>Учёт психологических аспектов в обслуживании клиентов.</p> <p>Дополнительные операции Internet. Возможность просмотра плана номера и плана гостиницы; возможность заказа дополнительных услуг; возможность ознакомиться с планом города и работой транспорта (метро, автобус, такси).</p> <p>Карта бронирования. Реквизиты, правила оформления</p>			<p>Зо 02.04, Зо 05.01          Зо 05.02, Зо 09.01          Зо 09.02, Зо 09.03          Зо 09.04, Зо 09.05          Уо 01.01, Уо 01.02          Уо 01.03, Уо 01.05          Уо 01.06, Уо 01.08          Уо 01.09, Уо 02.02          Уо 02.03, Уо 02.04          Уо 05.01, Уо 09.02          Уо 09.03, Уо 09.04          Уо 09.05</p>
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>44</b>		
	<b>Практическое занятие №77</b> Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	2		
	<b>Практическое занятие №78</b> Формирование пакетов услуг гостиницы	2		
	<b>Практическое занятие №79</b> Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	2		
	<b>Практическое занятие №80</b> Формирование программ лояльности клиентов	2		
	<b>Практическое занятие №81</b> Профессиональная автоматизированная программа.	2		
	<b>Практическое занятие №82</b> Контроль заполнения бланков бронирования	2		

<b>Практическое занятие №83</b> Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	2		
<b>Практическое занятие №84</b> Профессиональная автоматизированная программа.	2		
<b>Практическое занятие №85</b> Создание отчетов по бронированию и аннуляции.	2		
<b>Практическое занятие №86</b> Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	2		
<b>Практическое занятие №87</b> Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2		
<b>Практическое занятие №88</b> Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.	2		
<b>Практическое занятие №89</b> Составить схему: «Методы подготовки и повышения квалификации работников гостиничных предприятий».	2		
<b>Практическое занятие №90</b> Ролевая игра «Конфликт у ресепшн», пути решения конфликта	2		
<b>Практическое занятие №91</b> Решение ситуационной задачи: «Сломанная электронная база данных»	2		
<b>Практическое занятие №92</b> Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия.	2		
<b>Практическое занятие №93</b> Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле	2		
<b>Практическое занятие №94</b> Применение инструментов revenue management при продаже номера гостю..	2		
<b>Практическое занятие №95</b> Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	2		



	<b>Практическое занятие №96</b> Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	2		
	<b>Практическое занятие №97</b> Заполнение бланков бронирования на русском и иностранном языках.	2		
	<b>Практическое занятие №98</b> Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.	2		
<b>Курсовой проект (работа)</b> <b>Тематика курсовых проектов (работ)</b> 1. Особенности структуры дополнительных услуг в гостиницах делового назначения 2. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в апарта-отелях 3. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в хостелах 4. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в бутик-отелях 5. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в отелях-люкс 6. Организация обслуживания в отелях, ориентированных на деловое общение 7. Расширение ассортимента услуг спортивно – оздоровительного центра как фактор повышения конкурентоспособности гостиницы 8. Анализ организации работы службы обслуживания номерного фонда в гостинице и пути ее совершенствования 9. Влияние высококачественного обслуживания VIP гостей во время проживания в гостинице на формирование положительного имиджа гостиничного предприятия 10. Особенности структуры СПА услуг в курортных гостиницах и пути ее совершенствования 11. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в мотелях 12. Организация экскурсионного обслуживания в гостинице и пути ее совершенствования 13. Анализ технологий организации работы в службе хозяйственного обеспечения в гостинице и пути ее совершенствования 14. Особенности организации обслуживания иностранных гостей в гостинице 15. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице и пути ее совершенствования 16. Организация предоставления развлекательных услуг в гостинице и пути ее совершенствования 17. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания при размещении с животными				

<p>18. Анализ ассортимента спортивно – оздоровительных услуг, предоставляемых в туристских комплексах и пути его совершенствования</p> <p>19. Особенности структуры дополнительных услуг в гостиницах делового назначения</p> <p>20. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в апарта-отелях</p> <p>21. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в хостелах</p> <p>22. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в бутикотелях</p> <p>23. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в отелях-люкс</p> <p>24. Организация обслуживания в отелях, ориентированных на деловое общение</p> <p>25. Расширение ассортимента услуг спортивно – оздоровительного центра как фактор повышения конкурентоспособности гостиницы</p> <p>26. Анализ организации работы службы обслуживания номерного фонда в гостинице и пути ее совершенствования</p> <p>27. Влияние высококачественного обслуживания VIP гостей во время проживания в гостинице на формирование положительного имиджа гостиничного предприятия</p> <p>28. Особенности структуры СПА услуг в курортных гостиницах и пути ее совершенствования</p> <p>29. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в мотелях</p> <p>30. Организация экскурсионного обслуживания в гостинице и пути ее совершенствования</p> <p>31. Анализ технологий организации работы в службе хозяйственного обеспечения в гостинице и пути ее совершенствования</p> <p>32. Особенности организации обслуживания иностранных гостей в гостинице</p> <p>33. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице и пути ее совершенствования</p> <p>34. Организация предоставления развлекательных услуг в гостинице и пути ее совершенствования</p> <p>35. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания при размещении с животными</p> <p>36. Анализ ассортимента спортивно – оздоровительных услуг, предоставляемых в туристских комплексах и пути его совершенствования</p>			
<p><b>Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовому проекту (работе)</b></p> <p>1. Выбор темы курсовой работы. Основные требования к оформлению работы</p> <p>2. Основные правила представления введения и понятийного аппарата.</p> <p>3. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала.</p>	<p><b>20</b></p>		

<p>4. Основные требования к написанию практической части курсовой работы.</p> <p>5. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами</p> <p>6. Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта.</p> <p>7. Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками</p> <p>8. Основные правила к написанию заключения</p> <p>9. Индивидуальные консультации.</p> <p>10. Защита курсовой работы.</p>				
<p><b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела N2</b></p> <p>1. Расчет коэффициентов деятельности гостиницы.</p>		2		
<p><b>Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</b></p>		134/84		
<p><b>МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы</b></p>		132/84		
<p><b>Тема 3.1.</b> <b>Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей</b></p>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.</p> <p>Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.</p> <p>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 размещение гостей.</p> <p>Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</p> <p>Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.</p> <p>Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.</p>	66/42	<p>ПК 2.1 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09</p>	<p>З 2.1.08, З 2.1.09 З 2.1.10, З 2.1.11 З 2.1.13, З 2.1.16 З 2.1.17, З 2.1.18 У 2.1.04, У 2.1.05 У 2.1.06, У 2.1.07 У 2.1.08, У 2.1.09 У 2.1.11 Н 2.1.02, Н 2.1.03 Н 2.1.04, Н 2.1.05 Н 2.1.06, Н 2.1.07 Н 2.1.09, Н 2.1.12 Н 2.1.13  Зо 01.01, Зо 01.02 Зо 01.03, Зо 01.04</p>

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.			Зо 02.03, Зо 02.04 Зо 03.01, Зо 03.04 Зо 04.01, Зо 04.02 Зо 05.01, Зо 05.02 Зо 09.01, Зо 09.02 Зо 09.03, Зо 09.04 Зо 09.05
<b>В том числе практических занятий</b>	<b>42</b>		Уо 01.04, Уо 01.05
<b>Практическое занятие №99</b> Организация службы приема и размещения. Планирование деятельности службы приема и размещения.	2		Уо 01.06, Уо 02.03 Уо 02.05, Уо 02.06 Уо 03.02, Уо 03.03 Уо 03.04, Уо 04.01
<b>Практическое занятие №100</b> Работа с нормативной документацией	2		Уо 04.02, Уо 05.01
<b>Практическое занятие №101</b> Составление профессионального портрета сотрудника	2		Уо 09.01, Уо 09.02
<b>Практическое занятие №102</b> Ведение телефонных переговоров на тему предоставления информации	2		Уо 09.03, Уо 09.04 Уо 09.05
<b>Практическое занятие №103</b> Деловая игра «Сглаживание конфликтов»	2		
<b>Практическое занятие №104</b> Решение конфликтных ситуаций в службе приема и размещения	2		
<b>Практическое занятие №105</b> Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	2		
<b>Практическое занятие №106</b> Особенности поселения гостей от группы	2		
<b>Практическое занятие №107</b> Переселение гостя из номера	2		
<b>Практическое занятие №108</b> Подселение к гостю в номер	2		
<b>Практическое занятие №109</b> Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем	2		
<b>Практическое занятие №110</b> Составление заявок в технический отдел гостиницы	2		
<b>Практическое занятие №111</b> АСУ. Работа со счетами гостей	2		
<b>Практическое занятие №112</b> Порядок возврата денежных сумм гостям	2		

	<b>Практическое занятие №113</b> Взаимодействие службы приема и размещения гостей с другими службами гостиницы	2		
	<b>Практическое занятие №114</b> Пути повышения качества услуг и обслуживания	2		
	<b>Практическое занятие №115</b> Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля	2		
	<b>Практическое занятие №116</b> Аудит качества обслуживания	2		
	<b>Практическое занятие №117</b> Выполнение ночного аудита	2		
	<b>Практическое занятие №118</b> Проведение ночного аудита и передача дел по окончанию смены	2		
	<b>Практическое занятие №119</b> Правила заполнения журнала передачи смены	2		
<b>Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей</b>	<b>Содержание</b>	<b>66/42</b>	ПК 2.1	Н 2.1.04, Н 2.1.08
	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, выезда 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, 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.	24	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09	Н 2.1.10, Н 2.1.11 З 2.1.15, З 2.1.16 З 2.1.18, З 2.1.19 З 2.1.20 З 2.1.22 У 2.1.06, У 2.1.08 У 2.1.09, У 2.1.11  Зо 01.01, Зо 01.02 Зо 01.03, Зо 01.04 Зо 02.03, Зо 02.04 Зо 03.01, Зо 03.04 Зо 04.01, Зо 04.02 Зо 05.01, Зо 05.02 Зо 09.01, Зо 09.02 Зо 09.03, Зо 09.04 Зо 09.05 Уо 01.04, Уо 01.05 Уо 01.06, Уо 02.03 Уо 02.05, Уо 02.06

Комплименты VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.			Уо 03.02, Уо 03.03 Уо 03.04, Уо 04.01 Уо 04.02, Уо 05.01 Уо 09.01, Уо 09.02 Уо 09.03, Уо 09.04 Уо 09.05
<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>42</b>		
<b>Практическое занятие №120</b> Поселение гостя по брони	2		
<b>Практическое занятие №121</b> Особенности заполнения профайла гостя	2		
<b>Практическое занятие №122</b> Поселение гостя от стойки	2		
<b>Практическое занятие №123</b> Заполнение регистрационной карточки гостя	2		
<b>Практическое занятие №124</b> Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	2		
<b>Практическое занятие №125</b> Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	2		
<b>Практическое занятие №126</b> Особенности поселения гостей от группы	2		
<b>Практическое занятие №127</b> Особенности поселения коллектива	2		
<b>Практическое занятие №128</b> Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер	2		
<b>Практическое занятие №129</b> Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2		
<b>Практическое занятие №130</b> Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.	2		
<b>Практическое занятие №131</b> Предоставление услуг спортивно-оздоровительных	2		
<b>Практическое занятие №132</b> Транспортные услуги. Экскурсионное обслуживание клиентов	2		
<b>Практическое занятие №133</b> Предоставление гостям информации о дополнительных услугах отеля	2		
<b>Практическое занятие №134</b> Предоставление гостям туристической информации	2		

	<b>Практическое занятие №135</b> Понятие «Пропускной режим» и его соблюдение. Карты гостя, предназначение этого документа, разновидности карт гостя.	2		
	<b>Практическое занятие №136</b> Порядок хранения механических ключей и порядок их выдачи гостям.	2		
	<b>Практическое занятие №137</b> Современные виды пластиковых ключей.	2		
	<b>Практическое занятие №138</b> Работа с жалобами клиентов.	2		
	<b>Практическое занятие №139</b> Расчетный час в гостинице.	2		
	<b>Практическое занятие №140</b> Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.	2		
<b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела N3</b> Разработка речевого клише для работы с гостями в различных ситуациях.		2		
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ</b> Отработка приемов организации рабочего место 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).		108	ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3, ПК 2.4 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05; ОК 09	Н 2.1.01 Н 2.1.02 Н 2.1.03 Н 2.1.04 Н 2.1.05 Н 2.1.06 Н 2.1.07 Н 2.1.08 Н 2.1.09 Н 2.1.10 Н 2.1.11 Н 2.1.12 Н 2.1.13 Н 2.1.14 Н 2.1.15 Н 2.2.01 Н 2.2.02 Н 2.2.03 Н 2.2.04 Н 2.2.05

<p>Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице</p> <p>Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы</p> <p>Овладение практическими навыками супервайзера, координатора</p> <p>Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания</p> <p>Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья</p> <p>Проведение различных видов уборочных работ</p> <p>Оформление документов на забытые вещи</p> <p>Контроль сохранности предметов интерьера номеров</p> <p>Использование в работе знаний иностранных языков</p> <p>Оказание персональных и дополнительных услуг гостям</p> <p>Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование</p> <p>Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)</p> <p>Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих</p> <p>Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей</p> <p>Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</p> <p>Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием</p> <p>Составление актов на списание инвентаря и оборудования</p> <p>Организация рабочего места</p> <p>Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия</p> <p>Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;</p> <p>Оформление бронирования с использованием телефона</p> <p>Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора</p> <p>Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.</p> <p>Оформление индивидуального бронирования</p>			<p>Н 2.2.06</p> <p>Н 2.3.01</p> <p>Н 2.3.02</p> <p>Н 2.3.03</p> <p>Н 2.4.01</p> <p>Н 2.4.02</p> <p>Н 2.4.03</p> <p>Н 2.4.04</p> <p>Н 2.4.05</p> <p>Н 2.4.06</p> <p>Н 2.4.07</p> <p>Н 2.4.08</p> <p>У 2.1.01</p> <p>У 2.1.02</p> <p>У 2.1.03</p> <p>У 2.1.04</p> <p>У 2.1.05</p> <p>У 2.1.06</p> <p>У 2.1.07</p> <p>У 2.1.08</p> <p>У 2.1.09</p> <p>У 2.1.10</p> <p>У 2.1.11</p> <p>У 2.2.01</p> <p>У 2.2.02</p> <p>У 2.2.03</p> <p>У 2.2.04</p> <p>У 2.3.01</p> <p>У 2.3.02</p> <p>У 2.3.03</p> <p>У 2.4.01</p> <p>У 2.4.02</p>
---	--	--	---



<p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования</p> <p>Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров</p> <p>Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование</p> <p>Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования</p> <p>Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</p> <p>Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам</p> <p>Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>Создание отчетов по бронированию</p> <p>Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p>			<p>У 2.4.03</p> <p>У 2.4.04</p> <p>У 2.4.05</p> <p>У 2.4.06</p>
<p><b>Производственная практика</b></p> <p><b>Виды работ</b></p> <p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</p> <p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p>	<p>144</p>	<p>ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3, ПК 2.4 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05; ОК 09</p>	<p>Н 2.1.01</p> <p>Н 2.1.02</p> <p>Н 2.1.03</p> <p>Н 2.1.04</p> <p>Н 2.1.05</p> <p>Н 2.1.06</p> <p>Н 2.1.07</p> <p>Н 2.1.08</p> <p>Н 2.1.09</p> <p>Н 2.1.10</p> <p>Н 2.1.11</p> <p>Н 2.1.12</p> <p>Н 2.1.13</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>Выполнение обязанностей ночного портье.</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.</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> <p>Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих</p> <p>Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</p> <p>Проведение контроля готовности номеров к заселению</p> <p>Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой</p> <p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.</p> <p>Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.</p> <p>Ведение учета забытых вещей.</p> <p>Работа с просьбами и жалобами гостей.</p> <p>Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности</p> <p>Заполнение документов по соответствию выполненным работ стандартам качества</p> <p>Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.</p> <p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг</p> <p>Оформление отчетной документации</p> <p>Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах</p> <p>Оформление актов на списание малоценного инвентаря</p> <p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p>			<p>Н 2.1.14</p> <p>Н 2.1.15</p> <p>Н 2.2.01</p> <p>Н 2.2.02</p> <p>Н 2.2.03</p> <p>Н 2.2.04</p> <p>Н 2.2.05</p> <p>Н 2.2.06</p> <p>Н 2.3.01</p> <p>Н 2.3.02</p> <p>Н 2.3.03</p> <p>Н 2.4.01</p> <p>Н 2.4.02</p> <p>Н 2.4.03</p> <p>Н 2.4.04</p> <p>Н 2.4.05</p> <p>Н 2.4.06</p> <p>Н 2.4.07</p> <p>Н 2.4.08</p> <p>У 2.1.01</p> <p>У 2.1.02</p> <p>У 2.1.03</p> <p>У 2.1.04</p> <p>У 2.1.05</p> <p>У 2.1.06</p> <p>У 2.1.07</p> <p>У 2.1.08</p> <p>У 2.1.09</p> <p>У 2.1.10</p> <p>У 2.1.11</p> <p>У 2.2.01</p> <p>У 2.2.02</p>
--	--	--	---

<p>Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</p> <p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>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</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</p> <p>Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>Оформление принятых заявок на резервирование номеров</p> <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>			<p>У 2.2.03</p> <p>У 2.2.04</p> <p>У 2.3.01</p> <p>У 2.3.02</p> <p>У 2.3.03</p> <p>У 2.4.01</p> <p>У 2.4.02</p> <p>У 2.4.03</p> <p>У 2.4.04</p> <p>У 2.4.05</p> <p>У 2.4.06</p>
<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена</b>	<b>18</b>		
<b>Всего</b>	<b>734532</b>		

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**3.1. Для реализации программы профессионального модуля 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», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)», оснащенная в соответствии с п. 6.1.2.3 примерной образовательной программы по специальности.

Мастерские «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования», сервис на объектах гостеприимства «Горничная», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.4 примерной образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п. 6.1.2.5 образовательной программы по специальности.

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

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы 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.

##### **3.2.1. Основные печатные и электронные издания**

1. 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>

2. Виговская, М. Е. Психология делового общения учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, Ай Пи 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>

3. 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>

4. 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>

5. 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>
6. 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>
7. 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>
8. 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>
9. 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>
10. 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>
11. 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>
12. 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>
13. 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>
14. 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>
15. 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>
16. 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>
17. 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>
18. 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>
19. 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>
20. 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>
21. 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>
22. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – 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>
23. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилова, В. О. Корионова. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 86 с. – ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/44183>
24. Павлицева, Н. А. Основы проектирования, строительства и эксплуатации гостиниц: учебное пособие для СПО / Н. А. Павлицева. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 327 с. – ISBN 978-5-4488-0817-3, 978-5-4497-0483-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93545>
25. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399>
26. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399>
27. Раптанова, И. Н. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма: учебное пособие для СПО / И. Н. Раптанова, К. Г. Чапалда. – Саратов: Профобразование, 2020. – 118 с. – ISBN 978-5-4488-0681-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91837>
28. Сницына, О.Н., Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник / О.Н. Сницына. — Москва: КноРус, 2022. — 186 с. — ISBN 978-5-406-09925-4. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/943940>

29. Солодилова, И. А. Лексикология немецкого языка: учебное пособие для СПО / И. А. Солодилова. – Саратов: Профобразование, 2020. – 133 с. – ISBN 978-5-4488-0636-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91883>
30. Стренадюк, Г. С. Reise mit Vergnügen: учебное пособие для СПО / Г. С. Стренадюк, Н. Н. Ломакина, Ю. В. Погадаева. – Саратов: Профобразование, 2020. – 116 с. – ISBN 978-5-4488-0685-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91843>
31. Т. С. Жданова, В. О. Корионова. – Саратов: Профобразование, 2019. – 98 с. – ISBN 978-5-4488-0273-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/8334>
32. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>
33. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>
34. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>
35. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>
36. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>
37. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>
38. Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.]; под редакцией А. А. Литвинюка. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 498 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-01594-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469678>
39. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 188 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13958-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477254>
40. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 188 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13958-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477254>
41. Чапаева, Л. Г. Французский язык. Вводный курс: практикум для СПО / Л. Г. Чапаева. – Саратов: Профобразование, 2020. – 152 с. – ISBN 978-5-4488-0621-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/92198>

42. Чиликина, И. А. Управление персоналом: учебное пособие для СПО / И. А. Чиликина. – 2-е изд. – Липецк, Саратов: Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2019. – 76 с. – ISBN 978-5-88247-939-7, 978-5-4488-0292-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/85992>

43. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 280 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13227-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476682>

44. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 280 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13227-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476682>

45. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум: учебное пособие для СПО / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-9490-3. — Текст: электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195513> .

### **3.2.2. 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. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных 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

	Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по 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 отделами (службами) гостиничного комплекса Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) 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