

Государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение Краснодарского края
«Горячеключевской технологический техникум»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Приложение №__
к ООП по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

2024 г.

Рассмотрена на заседании педагогического совета протокол №1__ от «29» августа 2024 г.

Утверждена
Директор ГБПОУ КК ГТТ
«29» августа 2024г
Т.В. Хабарова



Рабочая программа ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг» разработана на основе Примерной образовательной программой СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденной приказом Приказ ФГБОУ ДПО ИРПО №П-162 от 07.04.2023, в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100.

Организация разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края «Горячключевской технологический техникум».

Разработчик: Щербакова Н.Н., преподаватель ГБПОУ КК ГТТ

Рецензенты:

СОГЛАСОВАНО
Директор ООО «Гальмира»
Парпиков Л.Л.
«30» августа 2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	9
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	24
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	29

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМн.02 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 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 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:

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"> – оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; – проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; – распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных; – планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; – формирования системы бизнес-процессов, регламентов и
------------------	--

	<p>стандартов гостиничного комплекса;</p> <ul style="list-style-type: none"> – координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); – контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; – управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); – стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; – организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; – информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; – оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; – помощи 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; – приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; – подготовка отчетов о своей работе за смену; – встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; – ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; – выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного; – комплекса или иного средства размещения их хранение; – информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства; – размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; – приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения – выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы – приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства
--	--

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

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

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

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 418.

в том числе в форме практической подготовки – 266.

Из них на освоение МДК – 274

практики, в том числе учебная – 36

производственная – 72

Промежуточная аттестация – 36.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.					
				Всего	Обучение по МДК			Практики	
					В том числе			Учебная	Производственная
					Лабораторных. и практических. занятий	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация		
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>
ПК Х.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	158	106	110	70		12	12	24
ПК Х.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса	132	84	96	48			12	24
ПК Х.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	116	76	68	40		12	12	24
	Учебная практика	36						36	
	Производственная практика	72							72
	Экзамен по модулю	12					12		
	Всего:	418	266	278	158	X	36	36	72

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

№ п/п	Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.
1	2	3
1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса		
МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования		110/70
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		56/34
Содержание учебного материала		22
1	Тема 1. Понятие бронирования Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Понятие бронирование и его роль в процессе обслуживания. Технологический цикл обслуживания гостей. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей.	2
2	Тема 2. Организационная структура и технология работы службы бронирования Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Рабочее место сотрудника службы бронирования.	2
3	Тема 3. Классификация гостиниц и номеров Классификация гостиниц и номеров в российской и международной практике. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.	2
4	Тема 4. Нормативная база по оказанию гостиничных услуг Правила оказания гостиничных услуг. Договора по оказанию гостиничных услуг. Правила составления, содержание, обязанности сторон.	2
5	Тема 5. Речевые стандарты при бронировании и продажах Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования.	2
6	Тема 6. Каналы продаж гостиничного продукта	2

	Виды тарифов на оказание гостиничных услуг. Скидки и программы лояльности при бронировании номеров. Показатели оценки деятельности гостиницы.	
7	Тема 7. Процедура бронирования Виды заявок и действия по ним. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Формы, бланки заявок на бронирование. Способы бронирования. Особенности группового бронирования. Алгоритм действий и оформление документов по групповому бронированию. Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке	2
8	Тема 8. Бронирование с использованием интернета и туроператора Ознакомление с технологией on-line бронирования. Понятие туристического ваучера. Оформление ваучера при оказании услуг бронирования.	2
9	Тема 9. Подтверждения при бронировании. Оформление документов по оплате Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования. Оформление документов по оплате. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	2
10	Тема 10. Автоматизированные системы управления в гостиницах Рынок автоматизированных систем управления. Особенности работы с базой данных гостиницы. Бронирование номера в программе автоматизации гостиницы. Изменение статуса номера в базе данных гостиницы. Виды отчетов по бронированию и правила их составления.	2
11	Тема 11. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе Понятие клиентоориентированности. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей. Ошибки оператора по бронированию.	2
	Практические занятия и лабораторные работы	34
12	Практическое занятие 1. Организация рабочего места службы бронирования и продаж Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.	2
13	Практическое занятие 2. Изучение нормативно-правовой базы Изучение структуры и основных положений Правил оказания гостиничных услуг.	2
14	Практическое занятие 3. Анализ систем бронирования Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	2
15	Практическое занятие 4. Бронирование по телефону Составление и отработка диалогов по телефонному бронированию.	2

16	Практическое занятие 5.Бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	2
17	Практическое занятие 6.Бронирования через центральную систему бронирования и GDS Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	2
18	Практическое занятие 7.Индивидуальное бронирование Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ. Оказание визовой поддержки гостю.	2
19	Практическое занятие 8.Групповое бронирование Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	2
20	Практическое занятие 9.Отработка диалогов по групповому бронированию Отработка диалогов по групповому бронированию.	2
21	Практическое занятие 10.Коллективное бронирование Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	2
22	Практическое занятие 11.Бронирование от компаний Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	2
23	Практическое занятие 12.Составление ответов на письменные запросы гостей Составление ответов на письменные запросы гостей, в т.ч. иностранных в различных ситуациях.	2
24	Практическое занятие 13.Составление диалогов по бронированию Составление диалогов по бронированию гостя wolk-in	2
25	Практическое занятие 14.Работа с конфликтными ситуациями Работа с конфликтными ситуациями и жалобами гостей.	2
26	Практическое занятие 15.Решение конфликтных ситуаций Составление и отработка диалогов по решению конфликтных ситуаций	2
27	Практическое занятие 16.Бронирование, прием, регистрация и размещение иностранных гостей Диалоги с гостями при их бронировании, приеме, регистрации и размещении на английском языке.	2
28	Практическое занятие 17.Расчет показателей оценки деятельности гостиницы.	2
	Раздел 2. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	54/36
	Содержание учебного материала	18
29	Тема 12. Структура и организация работы службы приема и размещения 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. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема	2

	и размещения. Рабочее место работника службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.	
30	Тема 13. Речевые стандарты в работе СПиР Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	2
31	Тема 14. Основные и дополнительные услуги Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	2
32	Тема 15. Процесс поселения в гостиницу Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	2
33	Тема 16. 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.	2
34	Тема 17. Системы и технологии службы приема и размещения Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей	2
35	Тема 18. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка».	2
36	Тема 19. Поведение в конфликтных ситуациях Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	2
37	Тема 20. Взаимодействие с другими службами Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	2
	Практические занятия и лабораторные работы	36
38	Практическое занятие 18. Ознакомление с организацией рабочего места Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.	2
39	Практическое занятие 19. Организация приёма, регистрации и размещения гостей Организация приёма, регистрации и размещения гостей. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	2

40	Практическое занятие 20. Назначение номеров и размещение гостей Назначение номеров и размещение гостей. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	2
41	Практическое занятие 21. Поселение гостя от стойки Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	2
42	Практическое занятие 22. Работа с профайлом гостей Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	2
43	Практическое занятие 23. Работа с профайлом компаний Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	2
44	Практическое занятие 24. Особенности поселения гостей от группы Особенности поселения гостей от группы. Особенности поселения коллектива.	2
45	Практическое занятие 25. Особенности обслуживания VIP-гостей Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям.	2
46	Практическое занятие 26. Правила регистрации и поселения иностранных гостей Правила регистрации и поселения иностранных гостей.	2
47	Практическое занятие 27. Оформление документации СПиР Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	2
48	Практическое занятие 28. Виды и формы документации 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 и пребывание.	2
49	Практическое занятие 29. Функции кассира СПиР Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.	2
50	Практическое занятие 30. Оформление счетов гостей Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.	2
51	Практическое занятие 31. Расчет и выписка гостей Стандарт выписки гостей. Составление и отработка диалогов по расчету и выписке гостей.	2
52	Практическое занятие 32. Виды и формы документации при выписке гостя Виды и формы документации при выписке гостя в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2
53	Практическое занятие 33. Алгоритм решения конфликтных ситуаций	2

	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	
54	Практическое занятие 34.Диалоги по решению конфликтных ситуаций Составление и отработка диалогов по решению конфликтных ситуаций при приеме, размещении и выписке гостей.	2
55	Практическое занятие 35.Взаимодействие с другими службами Составление и отработка диалогов по взаимодействию службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	2
2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса		
МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг		96/48
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		48/24
Содержание учебного материала		24
1	Тема 1.Структура службы эксплуатации номерного фонда Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции.	2
2	Тема 2.Персонал службы эксплуатации номерного фонда Задачи персонала, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	2
3	Тема 3.Правила и стандарты в гостиничной сфере Правила и стандарты в работе гостиницы и персонала. Международные гостиничные правила.	2
4	Тема 4.Методика определения численности персонала Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	2
5	Тема 5.Основные технологические документы Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления.	2
6	Тема 6.Техника безопасности и охрана труда Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации.	2
7	Тема 7.Контроль за соблюдением мер безопасности 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.	2
8	Тема 8.Оказание персональных и дополнительных услуг Оказание персональных и дополнительных услуг гостям	2

9	Тема 9.Внутрифирменные стандарты обслуживания Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	2
10	Тема 10.Правила делового общения Деловое общение. Этика и этикет в гостиничной сфере.	2
11	Тема 11.Стандарт внешнего вида сотрудников Стандарт внешнего вида сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	2
12	Тема 12.Решение конфликтных ситуаций Решение конфликтных ситуаций.	2
	Практические занятия и лабораторные работы	24
13	Практическое занятие 1. Международная и российская система классификации гостиничных предприятий и гостиничных номеров. Решение ситуационных задач на определение функционального назначения предприятия по предложенным характеристикам.	2
14	Практическое занятие 2. Персонал номерного фонда: задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях. Организация работы консьержей и посыльных.	2
15	Практическое занятие 3. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.	2
16	Практическое занятие 4. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	2
17	Практическое занятие 5. Изучение должностной инструкции горничной и супервайзера.	2
18	Практическое занятие 6. Тележка горничной: комплектация, правила использования.	2
19	Практическое занятие 7. Нормы расхода чистящих и моющих средств.	2
20	Практическое занятие 8. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	2
21	Практическое занятие 9. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья	2
22	Практическое занятие 10. Оформление технологических документов службы номерного фонда.	2
23	Практическое занятие 11. Охрана труда в гостиничных предприятиях: первичный и повторный инструктаж, инструктаж на рабочем месте. Аттестация рабочего места сотрудников гостиницы.	2
24	Практическое занятие 12. Особенности обслуживания гостей с ограниченными возможностями здоровья. Специальное оборудование гостиницы и номеров для данной категории гостей.	2
	Раздел 2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	48

	Содержание учебного материала	24
25	Тема 13.Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	2
26	Тема 14.Уборка общественных и служебных зон гостиницы Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	2
27	Тема 15.Обслуживание отдельных видов гостей Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов». Особенности обслуживания иностранных и гостей. Использование в работе знаний иностранных языков	2
28	Тема 16.Уборочные материалы, техника, инвентарь Уборочные материалы, техника, инвентарь: перечень, правила ухода и эксплуатации.	2
29	Тема 17.Организация работы прачечной и химической чистки Организация работы прачечной и химической чистки в гостинице.Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	2
30	Тема 18.Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих. Составление бланков-заказов на услуги прачечной и химчистки.	2
31	Тема 19.Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице. Хранение ценных вещей проживающих. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.	2
32	Тема 20.Учет и возврат забытых вещей Учет и возврат забытых вещей. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.	2
33	Тема 21.Средства обеспечения имущественной безопасности Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	2
34	Тема 22.Системы контроля доступа в помещения Системы контроля доступа в помещения. Применение магнитных карт от гостиничных номеров	2
35	Тема 23.Системы видеонаблюдения и охранной сигнализации Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	2
36	Тема 24.Инвентаризация материальных ценностей Инвентаризация материальных ценностей гостиницы. Составление актов на списание инвентаря и оборудования	2
	Практические и лабораторные занятия	24

37	Практическое занятие 13. Составление персональных заданий Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	2
38	Практическое занятие 14. Контроль качества уборки номеров Оформление контроля качества уборки номеров.	2
39	Практическое занятие 15. Составление памятки по уборке помещения Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	2
40	Практическое занятие 16. Техника безопасности и охрана труда при работе с оборудованием Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием	2
41	Практическое занятие 17. Проведение различных видов уборочных работ Проведение различных видов уборочных работ	2
42	Практическое занятие 18. Подготовка номера к заселению Подготовка номера к заселению. Основные требования. Контроль подготовки к обслуживанию VIP-гостей. Виды «комплементов».	2
43	Практическое занятие 19. Контроль сохранности и уборка предметов интерьера номеров Контроль сохранности и уборка предметов интерьера номеров. Изучение особенностей ухода за мебельными тканями. Изучение особенностей ухода за мебельными поверхностями.	2
44	Практическое занятие 20. Порядок оформления забытых вещей Оформление забытых вещей. Сроки и порядок хранения забытых вещей.	2
45	Практическое занятие 21. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей	2
46	Практическое занятие 22. Расшифровка ярлыков текстильных изделий Расшифровка ярлыков текстильных изделий. Составление программы противодействия воровству в гостинице.	2
47	Практическое занятие 23. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и химчистку Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и химчистку личных вещей проживающих.	2
48	Практическое занятие 24. Дифференцированный зачет	2
3. Организация маркетинга и рекламы гостиничного продукта		
МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы		68/40
Содержание учебного материала		32
1	Тема 1. Организация маркетинговой деятельности на предприятиях туризма и гостеприимства Состав службы, требования к персоналу, должностные обязанности сотрудников. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами и корпоративными клиентами. Продажа конференц-услуг. Пакеты услуг.	2
2	Тема 2. Виды и технология использования пакетов современных прикладных программ	2

	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения. Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.	
3	Тема 4. Исследование запросов и предпочтений потребителя Основные системы классификация потребностей гостя. Определение потребительских ценностей в сфере гостиничного бизнеса. Особенности маркетингового исследования потребительского поведения.	2
4	Тема 5. Цена в комплексе маркетинга гостиничного предприятия Методы расчета цены гостиничных услуг. Перезбронирование (овербукинг): оптимизация объема. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2
5	Тема 6. Методика расчёта базисной цены гостиничного продукта Формирование ценовой политики гостиницы. Система скидок и надбавок. Характеристика и порядок применения скидок.	2
6	Тема 7. Позиционирование гостиничных продуктов и услуг Понятие и значение сегментации рынка гостиничных услуг. Характеристика признаков и методов сегментации. Определение целевых групп клиентов. Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Программы лояльности и клиентские мероприятия.	2
7	Тема 8. Виды, формы и методы конкуренции Конкурентные силы и конкурентные преимущества. Показатели и методы оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия. Анализ конкурентов	2
8	Тема 9. Разработка направлений конкурентной политики SWOT анализ гостиничного предприятия. Разработка направлений конкурентной политики гостиничных предприятий.	2
9	Тема 10. Реклама гостиничных предприятий Реклама гостиничных предприятий, её роль и значение. Функции, виды, правовая база.	2
10	Тема 11. Система продвижения и каналы сбыта Система продвижения и каналы распределения основных гостиничных услуг. Каналы сбыта основных гостиничных услуг. Прямые продажи, агентские продажи основных гостиничных услуг	2
11	Тема 12. Характеристика современных средств продвижения Характеристика основных современных средств продвижения: выставочная деятельность, реклама в СМИ, электронные технологии (Интернет, мультимедийные средства, email-маркетинг)	2
12	Тема 13. Презентация услуг гостиницы Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	2

13	Тема 14.Эффективность различных видов рекламы Эффективность рекламы различных видов. Факторы, влияющие на эффективность рекламы. Методы оценки эффективности рекламы	2
14	Тема 15.Фирменный стиль гостиничного предприятия Фирменный стиль гостиничного предприятия: понятие, составляющие элементы, пути формирования. PR: понятие, назначение, виды мероприятий.	2
15	Тема 16. Формирование положительного имиджа гостиницы Имидж гостиничной услуги. Имидж гостиницы. Принципы имиджа гостиничного предприятия. Цели имиджа гостиничного предприятия. Формирование имиджа гостиничного предприятия. Формирование корпоративного имиджа гостиничного предприятия. Корпоративный имидж гостиничного предприятия.	2
	Практические и лабораторные занятия	40
16	Практическое занятие 1.Жизненный цикл гостиничного продукта Понятие жизненного цикла гостиничного продукта. Концепция жизненного цикла гостиничного продукта и его этапы	2
17	Практическое занятие 2.Формирование пакетов услуг гостиницы Формирование пакетов услуг гостиницы. Определение характеристик и оптимальной номенклатуры основных услуг гостиницы.	2
18	Практическое занятие 3.Изучение профессиональной автоматизированной программы Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	2
19	Практическое занятие 4.Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. 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
20	Практическое занятие 5.Клиентоориентированность в гостиничной сфере Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	2
21	Практическое занятие 6.Методы изучения и оценки потребительских запросов и предпочтений Методы прогнозирования предпочтений и запросов потребителей.	2
22	Практическое занятие 7.Формирование программ лояльности клиентов Программы лояльности клиентов. Разработка проекта программы лояльности клиентов.	2
23	Практическое занятие 8.Выявление перспективных сегментов рынка гостиничных услуг Выявление перспективных сегментов рынка гостиничных услуг.	2

24	Практическое занятие 9. Особенности ценообразования в гостиничном бизнесе Выбор методов ценообразования. Ценообразование на различных типах рынка.	2
25	Практическое занятие 10. Анализ ценовой политики конкурентов Параметры ценовой политики конкурентов. Анализ ценовой политики конкурентов.	2
26	Практическое занятие 11. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	2
27	Практическое занятие 12. Характеристика каналов сбыта основных гостиничных услуг Основные гостиничные услуги. Каналы сбыта основных гостиничных услуг.	2
28	Практическое занятие 13. Система продвижения и каналы распределения дополнительных гостиничных услуг Дополнительные гостиничные услуги. Система продвижения и каналы распределения дополнительных гостиничных услуг	2
29	Практическое занятие 14. Каналы сбыта дополнительных гостиничных услуг Каналы сбыта дополнительных гостиничных услуг. Прямые продажи, агентские продажи дополнительных услуг.	2
30	Практическое занятие 15. Средства рекламы гостиничных предприятий Средства рекламы и критерии выбора средств рекламы гостиничными предприятиями.	2
31	Практическое занятие 16. Организация рекламной кампании Рекламная кампания гостиничного предприятия. Организация рекламной кампании	2
32	Практическое занятие 17. Методика разработки рекламной программы гостиничного предприятия Рекламная программа гостиничного предприятия. Методика разработки рекламной программы.	2
33	Практическое занятие 18. Анализ конкурентных преимуществ гостиничных предприятий Анализ конкурентных преимуществ гостиничных предприятий г. Горячий Ключ	2
34	Практическое занятие 20. Дифференцированный зачет	2
Учебная практика		36
МДК.02.01		12
1	Отработка приемов организации и функционирования служб бронирования и СПиР Организация рабочего места служб бронирования и СПиР. Изучение порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. Оформление индивидуального и группового бронирования. Оформление бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора, через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	6
2	Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей	6

	Составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Оформление и подготовка счетов гостей.	
МДК.02.02		12
3	Осуществление контроля над качеством уборки Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания	6
4	Предоставление услуг хранения ценных вещей Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами. использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. Оформление документов на забытые вещи.	6
МДК.02.03		12
5	Методы изучения и оценки потребительских запросов и предпочтений Методы прогнозирования предпочтений и запросов потребителей. Составление анкет для выяснения потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.	6
6	Реклама и продвижение гостиничных услуг Методика разработки рекламной программы гостиничного предприятия. Разработка рекламных сообщений и программ продвижения гостиничных услуг.	6
Производственная практика		72
МДК.02.01.		24
1	Прием и оформлению гостей разных категорий Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан). Отработка навыков регистрации иностранных граждан.	6
2	Отработка взаимодействия с контрагентами Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	6
3	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Выполнение обязанностей ночного портье. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	6

	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.	
4	Отработка навыков заключения договоров Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. Составление проекта договоров и отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	6
МДК.02.02		24
5	Проведение контроля готовности номеров к заселению Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	6
6	Оформление оказания дополнительных услуг Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.	6
7	Информирование потребителя о правилах безопасности Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих. Ведение учета забытых вещей.	6
8	Работа с просьбами и жалобами гостей Работа с просьбами и жалобами гостей. Подготовка письменного ответа на жалобу.	6
МДК.02.03		24
9	Формирование программ лояльности Исследование принципов формирование пакетов услуг гостиницы. Формирование программ лояльности клиентов.	6
10	Исследование каналов сбыта основных и дополнительных гостиничных услуг Исследование каналов сбыта основных и дополнительных гостиничных услуг. Разработка предложений по новым каналам сбыта и программам стимулирования сбыта.	6
11	Анализ конкурентных преимуществ гостиничного предприятия Анализ конкурентных преимуществ гостиничного предприятия. SWOT анализ гостиничного предприятия.	6
12	Формирование корпоративного имиджа гостиничного предприятия Формирование и разработка корпоративного имиджа гостиничного предприятия.	6
Промежуточная аттестация		12
Всего		418

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Учебные аудитории, оснащенные необходимым оборудованием и мебелью, Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)», учебная лаборатория «Прием и размещение гостей», оборудованная стойкой приема и размещения гостей, ПК с программой бронирования.

Оснащенные базы практики в соответствии современными требованиями.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж : учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования/ М.А. Ёхина.- 2-е изд., испр.-М.: Издательский центр «Академия», 2019.-240с.

2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения : учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования/ М.А. Ёхина.- 2-е изд., испр.-М.: Издательский центр «Академия», 2019.-304 с.

3. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда : учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования/ И.И. Потапов.- 2-е изд., стер - М.: Издательский центр «Академия», 2019.-320 с.

4. Продажи гостиничного продукта: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования/ М.В. Грядунов. - М.: Издательский центр «Академия», 2019.-288 с.

5. Основы маркетинга гостиничных услуг : учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования/ С.В. Соколова. - М.: Издательский центр «Академия», 2019.-192 с.

б. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе : учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования/ С.Б. Жабина А.В. Колесова.- 2-е изд., стер - М.: Издательский центр «Академия», 2019.-320 с.

3.2.2. Дополнительные источники

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 PROОбразование: [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. Можаяева. – 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. Джалаля. – 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. Корнеев, И. И. Драгилева, 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> .

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	Текущее оценивание фронтального опроса, выполнения заданий, курсового проекта.

		<p>Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.</p> <p>Результаты выполнения заданий дифференцированного зачета, экзамена, экзамена по модулю.</p>
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	2.2.	<p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</p> <p>Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	<p>Текущее оценивание фронтального опроса, выполнения заданий, курсового проекта.</p> <p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.</p> <p>Результаты выполнения заданий дифференцированного зачета, экзамена, экзамена по модулю.</p>
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	2.3.	<p>Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>Текущее оценивание фронтального опроса, выполнения заданий, курсовой работы.</p> <p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.</p> <p>Результаты выполнения заданий дифференцированного зачета, экзамена, экзамена по модулю.</p>
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам		<p>Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных</p> <p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</p> <p>Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб</p>	<p>Текущее оценивание фронтального опроса, выполнения заданий, курсовой работы.</p> <p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.</p> <p>Результаты выполнения заданий дифференцированного</p>

	питания, приема и размещения, номерного фонда Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)	зачета, экзамена, экзамена по модулю.
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	Текущее оценивание фронтального опроса, выполнения заданий, курсовой работы. Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике. Результаты выполнения заданий дифференцированного зачета, экзамена, экзамена по модулю.
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	Текущее оценивание фронтального опроса, выполнения заданий. 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	Текущее оценивание фронтального опроса, выполнения заданий, курсовой работы. Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике. Результаты выполнения заданий дифференцированного зачета, экзамена, экзамена по модулю.

<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике. Текущее оценивание фронтального опроса, выполнения заданий, курсовой работы. Результаты выполнения заданий дифференцированного зачета, экзамена, экзамена по модулю.</p>
---	---	---