

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

2023

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
ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3, ПК 2.4 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05; ОК 09	Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	165	110	165	110		2	3		
ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3, ПК 2.4 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05; ОК 09	Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса	153	86	153	86	20	2	3		
ПК 2.1 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05; ОК 09	Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	140	84	140	84		2	6		
	Учебная практика	108	108						108	
	Производственная практика	144	144							144
	Промежуточная аттестация	6						6		
	Всего:	716	532	458	280	20	6	18	108	144

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
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса		162/110		
МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы		160/110		
Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	<p>Содержание</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>	80/54 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
В том числе практических занятий	54		
Практическое занятие №1 Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами	2		
Практическое занятие №2 Составление персональных заданий горничным и супервайзерам	2		
Практическое занятие №3 Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	2		
Практическое занятие №4 Разработка и обоснование организационных структур гостиничных предприятий разных типов	2		
Практическое занятие №5 Оформление технологических документов службы номерного фонда	2		
Практическое занятие №6 Контроль соблюдения требований к внешнему виду сотрудников	2		
Практическое занятие №7 Организация контроля соблюдения техники безопасности на рабочем месте	2		
Практическое занятие №8 Расчет количества персонала гостиницы	2		
Практическое занятие №9 Анализ систем классификаций средств размещения туристов разных типов	2		
Практическое занятие №10 Основные службы современных средств размещения	2		
Практическое занятие №11 Оформление контроля качества уборки номеров	2		
Практическое занятие №12 Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре	2		

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

	Практическое занятие №27 Обязанности и действия обслуживающего персонала гостиницы при ЧС	2		
Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	Содержание	80/56	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 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
	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		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>			
	В том числе практических занятий	56		
	Практическое занятие №28 Анализ бронирования с использованием телефона	2		

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

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

МДК 02.02 В Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг		166/86		
Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Содержание	72/42	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
				Зо 01.01, Зо 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
В том числе практических занятий	42		
Практическое занятие №56 Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	2		
Практическое занятие №57 Оформление контроля качества текущей уборки номеров.	2		
Практическое занятие №58 Оформление контроля качества выездной уборки номеров.	2		
Практическое занятие №59 Оформление контроля качества генеральной уборки номеров.	2		
Практическое занятие №60 Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	2		
Практическое занятие №61 Оформление забытых вещей.	2		
Практическое занятие №62 Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	2		
Практическое занятие №63 Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	2		
Практическое занятие №64 Составление программы противодействия воровству в гостинице.	2		
Практическое занятие №65 Контроль сохранности предметов интерьера номеров	2		
Практическое занятие №66 Укомплектовать номерной фонд расходными материалами при необходимости	2		
Практическое занятие №67 Произвести смену постельного белья и полотенец в номерном фонде при необходимости	2		
Практическое занятие №68 Осуществить контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде и доукомплектовать при необходимости.	2		
Практическое занятие №69 Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде	2		

	Практическое занятие №70 Оформление движения основных средств гостиницы.	2		
	Практическое занятие №71 Проведение инвентаризации	2		
	Практическое занятие №72 Составление прайс-листов на услуги прачечной-химчистки	2		
	Практическое занятие №73 Составление отчетной документации	2		
	Практическое занятие №74 Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами	2		
	Практическое занятие №75 Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	2		
	Практическое занятие №76 Оформление технологических документов службы номерного фонда	2		
Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж	Содержание	74/44	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>
В том числе практических занятий	44		
Практическое занятие №77 Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	2		
Практическое занятие №78 Формирование пакетов услуг гостиницы	2		
Практическое занятие №79 Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	2		
Практическое занятие №80 Формирование программ лояльности клиентов	2		
Практическое занятие №81 Профессиональная автоматизированная программа.	2		
Практическое занятие №82 Контроль заполнения бланков бронирования	2		

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

	Практическое занятие №96 Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	2		
	Практическое занятие №97 Заполнение бланков бронирования на русском и иностранном языках.	2		
	Практическое занятие №98 Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.	2		
<p>Курсовой проект (работа) Тематика курсовых проектов (работ)</p> <ol style="list-style-type: none"> 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>Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовому проекту (работе)</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>20</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>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела N2</p> <p>1. Расчет коэффициентов деятельности гостиницы.</p>		2		
<p>Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>		134/84		
<p>МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы</p>		132/84		
<p>Тема 3.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей</p>	<p>Содержание</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
В том числе практических занятий	42		Уо 01.04, Уо 01.05
Практическое занятие №99 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
Практическое занятие №100 Работа с нормативной документацией	2		Уо 04.02, Уо 05.01
Практическое занятие №101 Составление профессионального портрета сотрудника	2		Уо 09.01, Уо 09.02
Практическое занятие №102 Ведение телефонных переговоров на тему предоставления информации	2		Уо 09.03, Уо 09.04 Уо 09.05
Практическое занятие №103 Деловая игра «Сглаживание конфликтов»	2		
Практическое занятие №104 Решение конфликтных ситуаций в службе приема и размещения	2		
Практическое занятие №105 Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	2		
Практическое занятие №106 Особенности поселения гостей от группы	2		
Практическое занятие №107 Переселение гостя из номера	2		
Практическое занятие №108 Подселение к гостю в номер	2		
Практическое занятие №109 Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем	2		
Практическое занятие №110 Составление заявок в технический отдел гостиницы	2		
Практическое занятие №111 АСУ. Работа со счетами гостей	2		
Практическое занятие №112 Порядок возврата денежных сумм гостям	2		

	Практическое занятие №113 Взаимодействие службы приема и размещения гостей с другими службами гостиницы	2		
	Практическое занятие №114 Пути повышения качества услуг и обслуживания	2		
	Практическое занятие №115 Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля	2		
	Практическое занятие №116 Аудит качества обслуживания	2		
	Практическое занятие №117 Выполнение ночного аудита	2		
	Практическое занятие №118 Проведение ночного аудита и передача дел по окончанию смены	2		
	Практическое занятие №119 Правила заполнения журнала передачи смены	2		
Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей	Содержание	66/42	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
В том числе практических занятий и лабораторных работ	42		
Практическое занятие №120 Поселение гостя по брони	2		
Практическое занятие №121 Особенности заполнения профайла гостя	2		
Практическое занятие №122 Поселение гостя от стойки	2		
Практическое занятие №123 Заполнение регистрационной карточки гостя	2		
Практическое занятие №124 Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	2		
Практическое занятие №125 Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	2		
Практическое занятие №126 Особенности поселения гостей от группы	2		
Практическое занятие №127 Особенности поселения коллектива	2		
Практическое занятие №128 Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер	2		
Практическое занятие №129 Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2		
Практическое занятие №130 Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.	2		
Практическое занятие №131 Предоставление услуг спортивно-оздоровительных	2		
Практическое занятие №132 Транспортные услуги. Экскурсионное обслуживание клиентов	2		
Практическое занятие №133 Предоставление гостям информации о дополнительных услугах отеля	2		
Практическое занятие №134 Предоставление гостям туристической информации	2		

	Практическое занятие №135 Понятие «Пропускной режим» и его соблюдение. Карты гостя, предназначение этого документа, разновидности карт гостя.	2		
	Практическое занятие №136 Порядок хранения механических ключей и порядок их выдачи гостям.	2		
	Практическое занятие №137 Современные виды пластиковых ключей.	2		
	Практическое занятие №138 Работа с жалобами клиентов.	2		
	Практическое занятие №139 Расчетный час в гостинице.	2		
	Практическое занятие №140 Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.	2		
Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела N3 Разработка речевого клише для работы с гостями в различных ситуациях.		2		
Учебная практика Виды работ 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>Производственная практика</p> <p>Виды работ</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 выполненных 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>
Промежуточная аттестация в форме экзамена	18		
Всего	734532		

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