



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**

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
«ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»**

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент 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
ПК 2.4.	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

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

	<ul style="list-style-type: none">– распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;– планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;– формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;– 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 и их хранение;
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> – 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 размещения; – 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.
<p>уметь</p>	<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;

	<ul style="list-style-type: none">– 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 комплекс или иное средство размещения;– 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;
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> – 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.
<p>знать</p>	<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 фонда; – 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 776 часов.

Из них на освоение МДК 512 часов.

в том числе, самостоятельная работа 6 часов.

на практики, в том числе учебную 108 часов.

и производственную 144 часа.

Промежуточная аттестация – 24 часа.

2. Структура и содержание профессионального модуля

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.							
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем							Самостоятельная работа
			Обучение по МДК				Практики		Консультации	
			Всего	В том числе			Учебная	Производственная		
ПА	Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)								
<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>	<i>11</i>
ПК 2.1 - ПК 2.4 ОК 01 - ОК05, ОК 09.	Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы	180	172	6	110	-	-	-	6	2
ПК 2.2 - ПК 2.4 ОК 01, ОК.02, ОК 04, ОК.05, ОК.09	Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	168	160	6	86	20	-	-	6	2
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	146	138	6	84	-	-	-	6	2
	Учебная практика	108					108			
	Производственная практика	144						144		
	Промежуточная аттестация	24								
	Всего:	770	470	18	280	20	108	144	18	6

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 в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса		174	
МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы		174	
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.</p> <p>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><i>Правила поведения сотрудников на рабочем месте, в том числе в нестандартных ситуациях.</i></p> <p><i>Помещения гостиницы, характеристика и назначение. Номерной фонд, категории номеров.</i></p> <p><i>Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.</i></p> <p>Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.</p> <p>Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.</p> <p>Деловое общение. Этика и этикет.</p>	86	ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.4 ОК 04, ОК 05, ОК 09

В том числе, практических занятий и лабораторных работ	55
Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами	2
Составление персональных заданий горничным и супервайзерам	2
Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	2
Разработка и обоснование организационных структур гостиничных предприятий разных типов	2
Оформление технологических документов службы номерного фонда	2
Контроль соблюдения требований к внешнему виду сотрудников	2
Организация контроля соблюдения техники безопасности на рабочем месте	2
Расчет количества персонала гостиницы	2
Анализ систем классификаций средств размещения туристов разных типов	2
<i>Основные службы современных средств размещения</i>	2
Оформление контроля качества уборки номеров	2
<i>Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре</i>	2
Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата	2
Составление памятки по уборке помещений гостиницы	2
<i>Требования к белью. Стандарты гостиничного белья</i>	2
Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих	2
<i>Расшифровка ярлыков текстильных изделий</i>	2
Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих	2
<i>Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом</i>	2
Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	2
Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)	2
<i>Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих</i>	2
<i>Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения</i>	2

	<i>Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования</i>	2	
	<i>Использование электронных замковых систем в номерном фонде</i>	2	
	<i>Взыскание материального ущерба при порче имущества гостиницы</i>	2	
	Обязанности и действия обслуживающего персонала гостиницы при ЧС	3	
Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	Содержание		ПК 2.1, ПК 2.3. ОК 01 - ОК05, ОК 09.
	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 благоприятного настроения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.		
	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.		
	Служба бронирования. Структура. Персонал.		
	Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования.		
	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.		
	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования		
	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.		
	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.		
	Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.		

Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке		
Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.		
Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.		
Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.		
Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.		
<i>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</i>		
<i>Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы.</i>		
<i>Продажи на выставках, проведение рекламных акций.</i>		
В том числе, практических занятий и лабораторных работ	55	
Анализ бронирования с использованием телефона	2	
Анализ бронирования с использованием сети Интернет, туроператора	2	
Анализ бронирования через сайты отелей	2	
Анализ бронирования через системы онлайн-бронирования	2	
Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS	2	
Анализ бронирования при непосредственном общении с гостем	2	
Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	2	
Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	2	
Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	2	
Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	2	
Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях	2	
Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	2	
Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	2	
<i>Внесение изменений в заказ на бронирование</i>	2	
Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	2	
Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	2	
Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	2	

	Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на русском и английском языках	3	
	<i>Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы</i>	2	
	<i>Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия</i>	2	
	<i>Формирование программ лояльности клиентов</i>	2	
	<i>Профессиональная автоматизированная программа</i>	2	
	<i>Создание отчетов по бронированию и аннуляции</i>	2	
	<i>Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей</i>	2	
	<i>Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</i>	2	
	<i>Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</i>	2	
	<i>Основные методы ценообразования, используемые при определении цены гостиничных услуг</i>	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		162	
МДК 02.02 В Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг		162	ПК 2.2, ПК 2.4 ОК 01, ОК 04
Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Содержание	80	
	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.		
	<i>Должностные обязанности поэтажного персонала. Ключевое хозяйство АХС гостиницы.</i>		

<i>Обязанности, вменяемые горничным: 1 смены (утренней), 1 смены (дневной), схема работы супервайзеров; 2 вечерней смены. Должностные обязанности горничных ночной смены.</i>		
<i>Комплектация тележки горничной, приемы использования тележки, методы загрузки.</i>		
<i>Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств. Технология использования моющих средств, инвентаря и оборудования.</i>		
<i>Итоговая проверка соответствия качества различных видов уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения.</i>		
<i>Взаимодействие службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими подразделениями гостиницы.</i>		
<i>Стимулирование сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</i>		
В том числе практических и лабораторных занятий	43	
<i>Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.</i>	2	
<i>Оформление контроля качества текущей уборки номеров.</i>	2	
<i>Оформление контроля качества выездной уборки номеров.</i>	2	
<i>Оформление контроля качества генеральной уборки номеров.</i>	2	
<i>Составление памятки по уборке помещений гостиницы.</i>	2	
<i>Оформление забытых вещей.</i>	2	
<i>Расшифровка ярлыков текстильных изделий.</i>	2	
<i>Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.</i>	2	
<i>Составление программы противодействия воровству в гостинице.</i>	2	
<i>Контроль сохранности предметов интерьера номеров</i>	2	
<i>Укомплектовать номерной фонд расходными материалами при необходимости</i>	2	
<i>Произвести смену постельного белья и полотенец в номерном фонде при необходимости</i>	2	
<i>Осуществить контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде и доукомплектовать при необходимости.</i>	2	
<i>Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде</i>	2	
<i>Оформление движения основных средств гостиницы.</i>	2	
<i>Проведение инвентаризации</i>	2	
<i>Составление прайс-листов на услуги прачечной-химчистки</i>	2	
<i>Составление отчетной документации</i>	2	
<i>Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами</i>	2	

	<i>Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</i>	2	
	<i>Оформление технологических документов службы номерного фонда</i>	3	
Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж	Содержание	80	ПК.2.3 ОК.01, ОК.02, ОК.05, ОК.09
	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.		
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.		
	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.		
	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования		
	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.		
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.		
	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).		
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.		
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.		
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.		
	<i>Управление человеческими ресурсами.</i>		
	<i>Учёт психологических аспектов в обслуживании клиентов.</i>		
	<i>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).</i>		
	<i>Карта бронирования. Реквизиты, правила оформления</i>		
	В том числе практических и лабораторных занятий	43	
Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	2		
Формирование пакетов услуг гостиницы	2		
Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	2		

	Формирование программ лояльности клиентов	2	
	Профессиональная автоматизированная программа.	2	
	Контроль заполнения бланков бронирования	2	
	Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	2	
	Профессиональная автоматизированная программа.	2	
	Создание отчетов по бронированию и аннуляции.	2	
	Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	2	
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2	
	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	
	<i>Составить схему: «Методы подготовки и повышения квалификации работников гостиничных предприятий».</i>	2	
	<i>Ролевая игра «Конфликт у ресепшин», пути решения конфликта</i>	2	
	<i>Решение ситуационной задачи: «Сломанная электронная база данных»</i>	2	
	<i>Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия.</i>	2	
	<i>Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</i>	2	
	<i>Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</i>	2	
	<i>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</i>	2	
	<i>«Заполнение бланков бронирования на русском и иностранном языках.</i>	2	
	<i>Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии».</i>	3	
Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела N2			
	1. Выполнение домашнего задания по теме: «Расчет коэффициентов деятельности гостиницы».	2	
Курсовой проект (работа) Тематика курсовых проектов (работ)			
	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	20	

<p>8. Анализ организации работы службы обслуживания номерного фонда в гостинице и пути ее совершенствования</p> <p>9. Влияние высококачественного обслуживания VIP гостей во время проживания в гостинице на формирование положительного имиджа гостиничного предприятия</p> <p>10. Особенности структуры СПА услуг в курортных гостиницах и пути ее совершенствования</p> <p>11. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в мотелях</p> <p>12. Организация экскурсионного обслуживания в гостинице и пути ее совершенствования</p> <p>13. Анализ технологий организации работы в службе хозяйственного обеспечения в гостинице и пути ее совершенствования</p> <p>14. Особенности организации обслуживания иностранных гостей в гостинице</p> <p>15. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице и пути ее совершенствования</p> <p>16. Организация предоставления развлекательных услуг в гостинице и пути ее совершенствования</p> <p>17. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания при размещении с животными</p> <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 апарт-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>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>Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>140</p>		
<p>МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы</p>	<p>140</p>		
<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.</p> <p>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> <p>Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.</p> <p>Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.</p> <p>Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.</p> <p>В том числе практических занятий и лабораторных работ</p> <p>Организация службы приема и размещения. Планирование деятельности службы приема и размещения.</p>	<p>69</p>	<p>ПК 2.1 ОК 01-ОК 05, ОК 09</p>
	<p>42</p>		
	<p>2</p>		

	Работа с нормативной документацией	2	
	Составление профессионального портрета сотрудника	2	
	Ведение телефонных переговоров на тему предоставления информации	2	
	Деловая игра «Сглаживание конфликтов»	2	
	Решение конфликтных ситуаций в службе приема и размещения	2	
	Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	2	
	Особенности поселения гостей от группы	2	
	Переселение гостя из номера	2	
	Подселение к гостю в номер	2	
	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем	2	
	Составление заявок в технический отдел гостиницы	2	
	АСУ. Работа со счетами гостей	2	
	Порядок возврата денежных сумм гостям	2	
	Взаимодействие службы приема и размещения гостей с другими службами гостиницы	2	
	Пути повышения качества услуг и обслуживания	2	
	Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля	2	
	Аудит качества обслуживания	2	
	Выполнение ночного аудита	2	
	Проведение ночного аудита и передача дел по окончанию смены	2	
	Правила заполнения журнала передачи смены	2	
Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей	Содержание		ПК 2.1 ОК 01-ОК 05, ОК 09
	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.		
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя		
	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.	2	
	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.		
	Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп,		

	корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Комплименты VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.		
	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	42	
	Поселение гостя по брони	2	
	Особенности заполнения профайла гостя	2	
	Поселение гостя от стойки	2	
	Заполнение регистрационной карточки гостя	2	
	Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	2	
	Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	2	
	Особенности поселения гостей от группы	2	
	Особенности поселения коллектива	2	
	Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер	2	
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2	
	Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.	2	
	Предоставление услуг спортивно-оздоровительных	2	
	Транспортные услуги. Экскурсионное обслуживание клиентов	2	
	Предоставление гостям информации о дополнительных услугах отеля	2	
	Предоставление гостям туристической информации	2	
	Понятие «Пропускной режим» и его соблюдение. Карты гостя, предназначение этого документа, разновидности карт гостя.	2	
	Порядок хранения механических ключей и порядок их выдачи гостям.	2	
	Современные виды пластиковых ключей.	2	
	Работа с жалобами клиентов.	2	
	Расчетный час в гостинице.	2	
	Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.	2	
Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела №3		2	
1. Разработка речевого клише для работы с гостями в различных ситуациях.			
Учебная практика			
Виды работ		108	

<p>Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения</p> <p>Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг</p> <p>Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</p> <p>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.</p> <p>Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей</p> <p>Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).</p> <p>Отработка навыков регистрации иностранных граждан.</p> <p>Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.</p> <p>Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</p> <p>Оформление и подготовка счетов гостей.</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p> <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 Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; Оформление бронирования с использованием телефона Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения Создание отчетов по бронированию Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p>		
<p>Производственная практика Виды работ Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p>	144	

<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>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>		
Промежуточная аттестация	48	
Всего	776	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинеты «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга»; «Инженерных систем гостиницы»; «Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса»; «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения»; «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»; «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», оснащенные в соответствии с ОПОП по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Лаборатория «Учебный гостиничный номер (каб. №18а, оснащенный одной двухспальной кроватью)».

Техническое оснащение:

освещение: от потолочного и напольного светильника, прикроватный светильник, выключатель, освещение у входа в номер и у изголовья кровати, фонарь карманный электрический;

Телевизор;

Оснащение мебелью и инвентарем

Кровать - двухспальная 160 x 190см;

комплект постельных принадлежностей и белья: простыня, пододеяльник, наволочки;

прикроватный коврик у каждой кровати при отсутствии ковров или коврового покрытия;

прикроватная тумбочка у каждого спального места;

шкаф с полками с вешалкой и плечиками;

стулья не менее одного на проживающего;

плотные занавеси и жалюзи, обеспечивающие затемнение помещения;

зеркало большого размера,

кувшин для воды и стакан;

ключ для открытия бутылок;

сейф;

Информационные материалы в номере: перечень предоставляемых средств размещения услуг, противопожарная инструкция, инструкция о действиях в экстремальных условиях, характерных для данного места, анкета гостя;

полотенца, в том числе банное – 2 шт;

туалетные принадлежности на каждого гостя (замена по мере использования):

туалетное мыло, шампунь, гель для душа, шапочка для волос;

корзина для мусора.

Мастерские «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования», сервис на объектах гостеприимства «Горничная» (мастерская №14).

Оснащенные базы практики в соответствии с п 6.1.2.5 ОПОП по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. 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>
2. Английский язык для специальности «Туризм» = English for Students in Tourism Management, Голубев А.П., Бессонова Е. И., Смирнова И.Б. 5-е изд., стер. — М.: Издательский центр «Академия», 2020. — 192 с.: ISBN издания: 978-5-4468-9612-7
3. Организация туристской индустрии, Акентьева С. И., Игнатьева В. В., Петрова Г.В. 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательский центр «Академия», 2021. — 320 с.: ISBN издания: 978-5-4468-9191-7
4. Технология продаж и продвижения турпродукта: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Д.Г. Гребенюк - 2-е изд. стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2018. — 288 с.: ISBN издания: 978-5-4468-6771-4.
5. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания, Гридин А.Д. 1-е изд. стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2017. — 224 с.: ISBN издания: 978-5-4468-5756-2
6. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания: учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И. Потапова - 2-е изд. стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2020. — 208 с.: ISBN издания: 978-5-4468-8710-1
7. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности: учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.В. Петрова - 4-е изд., перераб. - М.: Издательский центр «Академия», 2021. — 304 с.: ISBN издания: 978-5-4468-9601-1
8. Продажи гостиничного продукта: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М.В. Грядунов - М.: Издательский центр «Академия», 2019. — 288 с.: ISBN издания: 978-5-4468-7540-5
9. Требования к зданиям и инженерным системам гостиничных предприятий: учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования / С.В. Безрукова - 4-е изд. стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2021. — 208 с.: ISBN издания: 978-5-4468-9964-7
10. Управление персоналом: учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования / Т.Ю. Базаров - 16-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2021. — 320 с.: ISBN издания: 978-5-4468-9331-7

3.2.3. Дополнительные источники

1. Портал о гостиничном бизнесе [Электронный ресурс].—<http://prohotel.ru>— (дата обращения 15.05.2017)
2. Сайт Туристические услуги Тюменской области [Электронный ресурс]. —<http://w-siberia.ru> — (дата обращения 15.05.2017)
3. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

4. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;

5. 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	<p>Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей 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>Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	<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>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	<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>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

	<p>другими службами гостиничного комплекса</p> <p>Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p>	
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса</p> <p>Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)</p> <p>Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<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</p>