**Федеральное казенное профессиональное образовательное учреждение**

**«Оренбургский государственный экономический колледж-интернат» Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации**

|  |
| --- |
| **СОГЛАСОВАНО**Зам. директора по УР\_\_\_\_\_\_\_\_О.В. Гузаревич«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 г. |

**Рабочая ПРОГРАММа**

**профессионального модуля**

**ПМ 02. Предоставление гостиничных услуг**

по специальности

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Наименование квалификации: **специалист по туризму и гостеприимству**

Форма обучения: **очная**

Оренбург, 2023

**Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг / сост. Н.А. Мельникова- Оренбург: ФКПОУ «ОГЭКИ» Минтруда России, 2023. - 41 с.**

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг, разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Министерством просвещения Российской Федерации, приказ от 12 декабря 2022 г. № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство» (зарегистрировано в Минюсте России 24 января 20263 г. № 72111), с учетом методических рекомендаций по разработке и реализации адаптированных образовательных программ среднего профессионального образования (Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 22 апреля 2015 г. №06-443).

Составитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.А.Мельникова

Рассмотрена на заседании ПЦК

№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023 г.

Председатель ПЦК \_\_\_\_\_\_\_ Н.А. Мельникова

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | **4** |
| **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | **9** |
| **3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | **33** |
| **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**  | **40** |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

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

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

1.1.1. Перечень общих компетенций

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование общих компетенций** |
| ОК 01. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам |
| ОК 02. | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 03. | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях |
| ОК 04. | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде |
| ОК 05. | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 09. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках |

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций** |
| ВД 2 В | Предоставление гостиничных услуг |
| ПК 2.1 | Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей |
| ПК 2.2 | Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия |
| ПК 2.3 | Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг |
| ПК 2.4 | Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг |

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

|  |  |
| --- | --- |
| Владеть навыками | * оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;
* проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;
* распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;
* планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
* формирования системы бизнес-процессов, регламентов и 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;
* 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.
 |
| Уметь | * анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;
* осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
* использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
* контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;
* предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
* предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
* оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
* оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
* принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
* находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
* предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
* разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный 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 использование специализированных программных комплексов;
* осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
* оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
* информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
* хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
* осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
* оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
* осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
* осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
* оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.
 |
| Знать | * 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 – 664 часа

в том числе в форме практической подготовки – 430 часов

Из них на освоение МДК – 430 часов.

в том числе самостоятельная работа – \_\_\_.

практики, в том числе учебная – 108 часов;

 производственная – 108 часов.

Промежуточная аттестация – 18 часов.

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

**2.1. Структура профессионального модуля**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Коды профессиональных общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Всего, час. | В т.ч. в форме практической. подготовки | Объем профессионального модуля, ак. час. |
| Обучение по МДК | Практики |
| Всего | В том числе |
| Лабораторных. и практических. занятий | Самостоятельная работа | Промежуточная аттестация | Учебная | Производственная |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* | *8* | *9* | *10* |
| ПК Х.1.ОК 01 – ОК 05; ОК 09 | Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса | **178** | 94 | **178** | 94 | 10 |  |  |  |
| ПК Х.2.ОК 01 – ОК 05; ОК 09 | Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса | **96** | 48 | **96** | 48 | 6 |  |  |  |
| ПК Х.3.ОК 01 – ОК 05; ОК 09 | Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения | **156** | 84 | **156** | 84 | 6 |  |  |  |
|  | Учебная практика | **108** | 108 |  |  |  |  | **108** |  |
|  | Производственная практика | **108** | 108 |  |  |  |  |  | **108** |
|  | Промежуточная аттестация | **18** |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Всего:** | **664** | **442** | **430** | **226** | **22** | **18** | **108** | **108** |

**2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем** |  | **Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся** | **Объем часов** | **Коды компетенций, формированию которых способствует** |
| **Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса** |  |  |
| **МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования** | **178/94** |  |
| **Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда** | **1** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции.  |
| **2** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления. |
| **3** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях. |
| **4** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.4 |
| Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. |
| **5** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1,ПК 2.4 |
| Нормы расхода чистящих и моющих средств. |
| **6** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1,ПК 2.4 |
| Оказание первой помощи.  |
| **7** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. |
| **8** | **Содержание учебного материала** |  | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.4 |
| Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами. | **2** |
| **9** | **Самостоятельная работа № 1** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. Деловое общение. Этика и этикет. |
| **10** | **Практическое занятие № 1**Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **11** | **Практическое занятие № 2**Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **12** | **Практическое занятие № 3**Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **13** | **Практическое занятие № 4**Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **14** | **Практическое занятие № 5**Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **15** | **Практическое занятие № 6**Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.  | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **16** | **Практическое занятие № 7**Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **17** | **Практическое занятие № 8**Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **18** | **Практическое занятие № 9**Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **19** | **Практическое занятие № 10**Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **20** | **Практическое занятие № 11**Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **21** | **Практическое занятие № 12**Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **22** | **Практическое занятие № 13**Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **23** | **Практическое занятие № 14**Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **24** | **Практическое занятие № 15**Оформление технологических документов службы номерного фонда. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **25** | **Практическое занятие № 16**Оформление технологических документов службы номерного фонда. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **26** | **Практическое занятие № 17**Оформление технологических документов службы номерного фонда. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **27** | **Практическое занятие № 18**Оформление технологических документов службы номерного фонда. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **28** | **Практическое занятие № 19**Оформление технологических документов службы номерного фонда. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **29** | **Практическое занятие № 20**Оформление технологических документов службы номерного фонда. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж** | **30** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.  |
| **31** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. |
| **32** | **Самостоятельная работа № 2** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. |
| **33** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы. |
| **34** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.  |
| **35** | **Самостоятельная работа № 3** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. |
| **36** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж. |
| **37** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса.  |
| **38** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Понятие, цели, виды переговоров. |
| **39** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров.  |
| **40** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Письменная коммуникация. |
| **41** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Модели кросс-культурного поведения в бизнесе.  |
| **42** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. |
| **43** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). |
| **44** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Работа с рекламациями и отзывами потребителей. |
| **45** | **Самостоятельная работа № 4** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений. |
| **46** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Служба бронирования. Структура. Персонал. Процедура бронирования.  |
| **47** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования.  |
| **48** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Способы бронированиия. |
| **49** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Оформление заказов на бронирование номеров.  |
| **50** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. |
| **51** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Формы, бланки заявок на бронирование. |
| **52** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования.  |
| **53** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования |
| **54** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.  |
| **55** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. |
| **56** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Заполнение бланков бронирования на иностранном языке.  |
| **57** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. |
| **58** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещении и выписки на английском языке. |
| **59** | **Самостоятельная работа № 5** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы. |
| **60** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями. |
| **61** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи. |
| **62** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию. |
| **63** | **Практическое занятие № 21**Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| **64** | **Практическое занятие № 22**Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| **65** | **Практическое занятие № 23**Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| **66** | **Практическое занятие № 24**Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| **67** | **Практическое занятие № 25**Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| **68** | **Практическое занятие № 26**Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| **69** | **Практическое занятие № 27**Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| **70** | **Практическое занятие № 28**Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| **71** | **Практическое занятие № 29**Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| **72** | **Практическое занятие № 30**Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| **73** | **Практическое занятие № 31**Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| **74** | **Практическое занятие № 32**Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| **75** | **Практическое занятие №33**Групповое бронирование с использованием профессиональных программ | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| **76** | **Практическое занятие № 34**Групповое бронирование с использованием профессиональных программ | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| **77** | **Практическое занятие № 35**Групповое бронирование с использованием профессиональных программ. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| **78** | **Практическое занятие № 36**Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| **79** | **Практическое занятие № 37**Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| **80** | **Практическое занятие № 38**Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| **81** | **Практическое занятие № 39**Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| **82** | **Практическое занятие № 40**Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| **83** | **Практическое занятие № 41**Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| **84** | **Практическое занятие № 42**Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| **85** | **Практическое занятие № 43**Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| **86** | **Практическое занятие № 44**Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| **87** | **Практическое занятие № 45**Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| **88** | **Практическое занятие № 46**Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| **89** | **Практическое занятие № 47**Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
|  |  | **Экзамен** | **6** |  |
| **Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса** | **96/48** |  |
| **МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг** |  |  |
| **Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда** | **1** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.2 |
| Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. |
| **2** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.2 |
| Уборка общественных и служебных зон гостиницы. |
| **3** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.2 |
| Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов». |
| **4** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.2 |
| Уборочные материалы, техника, инвентарь. |
| **5** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.2 |
| Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.  |
| **6** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.2 |
| Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.  |
| **7** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.2 |
| Оформление забытых вещей. |
| **8** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.2 |
| Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата. |
| **9** | **Самостоятельная работа № 1** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.2 |
| Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов. |
| **10** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.2 |
| Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. |
| **11** | **Самостоятельная работа № 2** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.2 |
| Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице |
| **12** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.2 |
| Системы контроля доступа в помещения.  |
| **13** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.2 |
| Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих. |
| **14** | **Самостоятельная работа № 3** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.2 |
| Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации. |
| **15** | **Практическое занятие № 1**Составление персональных заданий горничным и супервайзерам. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.2 |
| **16** | **Практическое занятие № 2**Составление персональных заданий горничным и супервайзерам. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.2 |
| **17** | **Практическое занятие № 3**Оформление контроля качества уборки номеров. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.2 |
| **18** | **Практическое занятие № 4**Оформление контроля качества уборки номеров. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.2 |
| **19** | **Практическое занятие № 5**Составление памятки по уборке помещений гостиницы. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.2 |
| **20** | **Практическое занятие № 6**Оформление забытых вещей. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.2 |
| **21** | **Практическое занятие № 7**Оформление забытых вещей. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.2 |
| **22** | **Практическое занятие № 8**Расшифровка ярлыков текстильных изделий. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.2 |
| **23** | **Практическое занятие № 9**Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.2 |
| **24** | **Практическое занятие № 10**Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.2 |
| **25** | **Практическое занятие № 11**Составление программы противодействия воровству в гостинице. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.2 |
| **26** | **Практическое занятие № 12**Составление программы противодействия воровству в гостинице. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.2 |
| **Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж** | **27** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ. |
| **28** | **Содержание учебного материала** |  | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия. |  |
| **29** | **Содержание учебного материала** |  | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг. |  |
| **30** | **Содержание учебного материала** |  | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и непрямые каналы бронирования |  |
| **31** | **Содержание учебного материала** |  | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций. |  |
| **32** | **Содержание учебного материала** |  | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования. |  |
| **33** | **Содержание учебного материала** |  | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам). |  |
| **34** | **Содержание учебного материала** |  | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения. |  |
| **35** | **Содержание учебного материала** |  | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема. |  |
| **36** | **Содержание учебного материала** |  | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование. |  |
| **37** | **Практическое занятие № 13**Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| **38** | **Практическое занятие № 14**Формирование пакетов услуг гостиницы | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| **39** | **Практическое занятие № 15**Формирование пакетов услуг гостиницы | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| **40** | **Практическое занятие № 16**Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| **41** | **Практическое занятие № 17**Формирование программ лояльности клиентов | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| **42** | **Практическое занятие № 18**Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| **43** | **Практическое занятие № 19**Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| **44** | **Практическое занятие № 20**Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| **45** | **Практическое занятие № 21**Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| **46** | **Практическое занятие № 22**Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| **47** | **Практическое занятие № 23**Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| **48** | **Практическое занятие № 24****Дифференцированный зачет** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.3 |
| **Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения** |  |  |
| **МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы** | **156/84** |  |
| **Тема 3.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей** | **1** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. |
| **2** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. |
| **3** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Требования к обслуживающему персоналу. |
| **4** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Функции портье, кассира и консьержа. |
| **5** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. |
| **6** | **Самостоятельная работа № 1** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. |
| **7** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. |
| **8** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Телефонная служба. |
| **9** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Этикет телефонных переговоров. |
| **10** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей. |
| **11** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. |
| **12** | **Самостоятельная работа № 2** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Проблемы службы приема и размещения. |
| **13** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. |
| **14** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. |
| **15** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. |
| **16** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные. |
| **17** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Система контроля доступа в помещения гостиницы.  |
| **18** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Организация хранения личных вещей. |
| **19** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. |
| **20** | **Практическое занятие № 1**Организация приёма, регистрации гостей. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **21** | **Практическое занятие № 2**Организация приёма, регистрации гостей. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **22** | **Практическое занятие № 3**Организация приёма, регистрации гостей. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **23** | **Практическое занятие № 4**Организация приёма, регистрации гостей. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **24** | **Практическое занятие № 5**Размещение гостей (предоставление номеров). | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **25** | **Практическое занятие № 6**Размещение гостей (предоставление номеров). | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **26** | **Практическое занятие № 7**Размещение гостей (предоставление номеров). | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **27** | **Практическое занятие № 8**Размещение гостей (предоставление номеров). | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **28** | **Практическое занятие № 9**Развитие навыков устной речи. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **29** | **Практическое занятие № 10**Выполнение упражнений с использованием лексики. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **30** | **Практическое занятие № 11**Составление диалогов. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **31** | **Практическое занятие № 12**Составление диалогов. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **32** | **Практическое занятие №13**Чтение и перевод текстов с иностранного языка. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **33** | **Практическое занятие № 14**Чтение и перевод текстов с иностранного языка. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **34** | **Практическое занятие № 15**Чтение и перевод текстов с иностранного языка. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **35** | **Практическое занятие № 16**Чтение и перевод текстов с иностранного языка. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **36** | **Практическое занятие № 17**Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **37** | **Практическое занятие № 18**Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **38** | **Практическое занятие № 19**Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **39** | **Практическое занятие № 20**Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **40** | **Практическое занятие № 21**Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей** | **41** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Процесс поселения в гостиницу. |
| **42** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. |
| **43** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. |
| **44** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя |
| **45** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. |
| **46** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». |
| **47** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Функции кассира службы приема и размещения. |
| **48** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. |
| **49** | **Самостоятельная работа № 3** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Оборудование кассового отделения гостиницы. |
| **50** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения. |
| **51** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Категории гостей. |
| **52** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп,корпоративных гостей, иностранных граждан. |
| **53** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.  |
| **54** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями.  |
| **55** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Комплименты VIP гостям. |
| **56** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты. |
| **57** | **Содержание учебного материала** | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы |
| **58** | **Практическое занятие № 22**Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **59** | **Практическое занятие № 23**Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **60** | **Практическое занятие № 24**Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **61** | **Практическое занятие № 25**Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **62** | **Практическое занятие № 26**Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **63** | **Практическое занятие № 27**Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **64** | **Практическое занятие № 28**Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **65** | **Практическое занятие № 29**Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **66** | **Практическое занятие № 30**Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **67** | **Практическое занятие № 31**Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **68** | **Практическое занятие № 32**Особенности поселения гостей от группы | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **69** | **Практическое занятие № 33**Особенности поселения гостей от группы | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **70** | **Практическое занятие № 34**Особенности поселения коллектива. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **71** | **Практическое занятие № 35**Особенности поселения коллектива. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **72** | **Практическое занятие № 36**Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **73** | **Практическое занятие № 37**Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **74** | **Практическое занятие № 38**Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **75** | **Практическое занятие № 39**Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **76** | **Практическое занятие № 40**Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **77** | **Практическое занятие № 41**Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
| **78** | **Практическое занятие № 42**Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя. | **2** | ОК 01-05, ОК 09, ПК 2.1 |
|  |  | **Экзамен** | **6** |  |
|  |  | **Учебная практика** | **108** |  |
|  |  | **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).Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы.Овладение практическими навыками супервайзера, координатора.Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.Проведение различных видов уборочных работ.Оформление документов на забытые вещи.Контроль сохранности предметов интерьера номеров.Использование в работе знаний иностранных языков.Оказание персональных и дополнительных услуг гостям.Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки).Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих.Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.Составление актов на списание инвентаря и оборудования.Организация рабочего места.Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия.Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования.Оформление бронирования с использованием телефона.Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора.Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.Оформление индивидуального бронирования.Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования.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 бронированияОтслеживать 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. |  |  |
|  |  | **Производственная практика** | **108** |  |
|  |  | **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.Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.Выполнение обязанностей ночного портье.Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих.Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Проведение контроля готовности номеров к заселению. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.Ведение учета забытых вещей.Работа с просьбами и жалобами гостей. Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества.Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг. Оформление отчетной документации.Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.Оформление актов на списание малоценного инвентаря.Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениямиОтработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и  GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке.Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.Оформление принятых заявок на резервирование номеров.Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования.Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.Внесение изменений в заказ на бронирование.Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. |  |  |
|  |  | **Промежуточная аттестация** | **18** |  |
| **Всего** | **664** |  |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ 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 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 примерной 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 c. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [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 c. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [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 c. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [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. Можаева. – 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 c. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [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 c. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [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 c. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [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 c. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [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 c. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [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 c. – ISBN 978-5-4488-0816-6, 978-5-4497-0482-5. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [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 c. – ISBN 978-5-4488-0468-7, 978-5-4497-0398-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [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 c. – ISBN 978-5-4488-0732-9, 978-5-4497-0402-3. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [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 c. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [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 c. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [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 c. – ISBN 978-5-4488-0334-5. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [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 c. – ISBN 978-5-4488-0837-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [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 c. – ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996-2846-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [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. Джалая. – Саратов : Профобразование, 2019. – 68 c. – ISBN 978-5-4488-0371-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [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. Клюева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 449 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12518-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/475785
23. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 86 c. – ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/44183
24. Павлищева, Н. А. Основы проектирования, строительства и эксплуатации гостиниц : учебное пособие для СПО / Н. А. Павлищева. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 327 c. – ISBN 978-5-4488-0817-3, 978-5-4497-0483-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [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 c. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [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 c. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [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 c. – ISBN 978-5-4488-0681-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/91837
28. Сницына, О.Н., Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник / О.Н. Синицына. — 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 c. – ISBN 978-5-4488-0636-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [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 c. – ISBN 978-5-4488-0685-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/91843
31. Т. С. Жданова, В. О. Корионова. – Саратов : Профобразование, 2019. – 98 c. – ISBN 978-5-4488-0273-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [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 c. – ISBN 978-5-4488-0621-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [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 c. – ISBN 978-5-88247-939-7, 978-5-4488-0292-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [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

**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*[[1]](#footnote-1)* | 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 размещенияИнформирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещенияВыполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службыприема 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 комплексаЗнать 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 размещенияИнформирование 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 подчиненныхОсуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплексаКонтролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фондаКоординировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов) | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по 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 комплексаУправлять 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 |

1. В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты. [↑](#footnote-ref-1)