

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Астафьева Ольга Александровна
Должность: Проректор по профессиональному образованию
Дата подписания: 27.09.2023 08:54:57
Уникальный программный ключ:
e9f9ef67df5777b09521b7ed99d910b763e48ec4

Приложение № 1.2
к ОП по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство
квалификация Специалист по туризму и гостеприимству
на базе основного общего образования
очной формы обучения

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

СОГЛАСОВАНО

Представитель работодателя

директор

должность директор «Сеть «Сити-инт»

организация «Сеть «Сити-инт»

фамилия, инициалы Иванов И.А.

подпись [подпись]

«11» 05 2023 г.



СОГЛАСОВАНО

Представитель работодателя

директор

должность директор ИИТ РР «Воскресенск»

организация ИИТ РР «Воскресенск»

фамилия, инициалы Робсон Г.Ю.

подпись [подпись]

«11» 05 2023 г.



УТВЕРЖДЕНО

приказом ректора ГГТУ

№ 1540 от 01.06.23

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Орехово-Зуево, 2023г.

РАССМОТРЕНА И РЕКОМЕНДОВАНА

к утверждению на заседании предметно-цикловой комиссии по специальностям 38.02.05
Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров и 43.02.14 Гостиничное
дело

Протокол № 10 от «11» мая 2023г.

Председатель комиссии  / Марущак О.В./

Программа профессионального модуля ПМ. 02 Представление гостиничных
услуг разработана в соответствии с требованиями федерального государственного
образовательного стандарта среднего профессионального образования по
специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом
Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100,
зарегистрированного Министерством юстиции 24.01.2023 N 72111 и Примерной
рабочей программы ПМ. 02 Представление гостиничных услуг.

Организация-разработчик: Профессионально-педагогический колледж ГГТУ

Разработчик:  /Чеботаева О.И./

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 РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

Цель: обеспечить овладение обучающимися знаний, умений, общих и профессиональных компетенций для подготовки к выполнению основного вида деятельности.

В результате изучения профессионального модуля обучающийся 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
ЛР 1	Осознающий себя гражданином России и защитником Отечества, выражающий свою российскую идентичность в поликультурном
ЛР 3	Демонстрирующий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России, принципам честности, порядочности,
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный,
ЛР 5	Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, народу, малой родине, знания его истории и культуры,
ЛР 6	Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и
ЛР 10	Бережливо относящийся к природному наследию страны и мира, проявляющий сформированность экологической культуры на основе понимания влияния
ЛР 14	Содействующий сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства,
ЛР 17	Выбирающий способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ЛР 21	Координирующий и контролирующий деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ЛР 24	Организирующий и осуществляющий прием и размещение гостей
-------	---

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2 В	Предоставление гостиничных услуг
ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

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; - 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
-------------------------	---

	<p>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;</p> <ul style="list-style-type: none">- 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;- 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 с 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;- приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;- оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;- приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и
--	--

	<p>городе (населенном пункте), в котором оно расположено; - подготовка отчетов о своей работе за смену;</p>
<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; - 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;

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

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 508

в том числе в форме практической подготовки 338

Из них на освоение МДК 346

в том числе самостоятельная работа 14

практики, в том числе учебная 108

производственная 36

Промежуточная аттестация экзамен по модулю 18

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, час.							
			Обучение по МДК					Практики		Самостоятельная работа
			Всего	Лабораторных и практических занятий	В том числе в форме практ. подг.	Курсовых работ (проектов)	Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная	
ОК01-ОК05, ОК09 ПК2.1	МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы.	110	108	68	68		2			2
ОК01-ОК05, ОК09 ПК2.2	МДК.02.02 Координация работы по реализации заказа	96	90	46	46		2			6
ОК01-ОК05, ОК09 ПК2.3	МДК.02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	140	134	80	80		2			6
ОК01-ОК05, ОК09 ПК2.1-2.3	Учебная практика	108	108					108		
ОК01-ОК05, ОК09	Производственная практика	36	36						36	
ПК2.1-2.3	Промежуточная аттестация	18								
	Всего:	508	476	194	194		6	108	36	14

2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки,
1	2	3
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса		40/68/14
МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования		40/68/2
Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	<p>Содержание учебного материала:</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>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>	28
	<p>В том числе практических занятий и лабораторных работ</p> <p>Практическое занятие №1 Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.</p> <p>Практическое занятие №2 Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Практическое занятие №2 Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих</p>	12
		16
		4
		4
		4

	Практическое занятие №2 Оформление технологических документов службы номерного	4
Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	Содержание учебного материала	78
	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.	26
	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 <u>благонастроения (гулвилл)</u> . 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.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	52
	Практическое занятие №3 Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и	4
	Практическое занятие №4 Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-	6
	Практическое занятие №5 Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	6
	Практическое занятие №6 Индивидуальное бронирование с использованием	6
	Практическое занятие №7 Групповое бронирование с использованием профессиональных	6
	Практическое занятие №8 Коллективное бронирование с использованием профессиональных	6
	Практическое занятие №9 Бронирование от компаний с использованием профессиональных	6
	Практическое занятие №10 Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей	6
	Практическое занятие №11 Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.	6
	Самостоятельная работа обучающихся:	2
	1. Работа с глоссарием	
	2. Подготовка к практическим занятиям	
	3. Эссе «Особенности организации деятельности сотрудников гостиницы при размещении гостей»	
	Промежуточная аттестация в форме комплексного дифференцированного зачета	2
	Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса	44/46/6
	МДК 02.02 В Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	44/46/6
Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания	Содержание учебного материала:	20
	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	
	Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	
	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	

Уборочные материалы, техника, инвентарь.

и эксплуатации номерного фонда.	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.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	24
	Практическое занятие №12 Составление персональных заданий горничным и	4
	Практическое занятие №13 Оформление контроля качества уборки номеров.	3
	Практическое занятие №14 Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	3
	Практическое занятие №15 Оформление забытых вещей.	3
	Практическое занятие №16 Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	3
	Практическое занятие №17 Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	4
	Практическое занятие №18 Составление программы противодействия воровству в	4
Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж	Содержание учебного материала:	22
	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.	
В том числе практических и лабораторных занятий	22
Практическое занятие №19 Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	2
Практическое занятие №20 Формирование пакетов услуг гостиницы	4
Практическое занятие №21 Клиентоориентированность в гостиничной сфере:	2
Практическое занятие №22 Формирование программ лояльности клиентов	2
Практическое занятие №23 Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	3
Практическое занятие №24 Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.	3
Практическое занятие №25 Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	2
Практическое занятие №26 Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2
Практическое занятие №27 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
Самостоятельная работа обучающихся: 1. Работа с глоссарием 2. Подготовка к практическим занятиям 3. Эссе «Способы координация работ по реализации заказа»	6

Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		2
Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного		54/80/6
МДК 02.03 В Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы		54/80/6
Тема 3.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	Содержание учебного материала:	66
	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	28
	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	
	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	
	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.	
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	
	Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	
	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	38
	Практическое занятие №28 Организация приёма, регистрации гостей.	6
	Практическое занятие №29 Размещение гостей (предоставление номеров).	8
Практическое занятие №30 Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	8	
Практическое занятие №31 Чтение и перевод текстов с иностранного языка.	8	
Практическое занятие №32 Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.	8	
Содержание учебного материала:	68	

Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	26	
	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.		
	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		
	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.		
	В том числе практических и лабораторных занятий		42
	Практическое занятие №32 Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя		4
	Практическое занятие №33 Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной	4	
	Практическое занятие №34 Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	6	
	Практическое занятие №35 Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	6	
	Практическое занятие №36 Особенности поселения гостей от группы	4	
	Практическое занятие №37 Особенности поселения коллектива.	4	
Практическое занятие №38 Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер	4		
Практическое занятие №39 Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	4		
Практическое занятие №40 Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.	6		

Самостоятельная работа обучающихся: <ol style="list-style-type: none"> 1. Работа с глоссарием 2. Подготовка к практическим занятиям 3. Составить алгоритм проведения расчетов с клиентами 	6
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	2

Учебная практика**Виды работ**

Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг

Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.

Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей

Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан.

Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).

Оформление и подготовка счетов гостей.

Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями

Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).

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 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.	
---	--

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
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 активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества

36

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 соглашениями
Отработка 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

508

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинет Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения;

оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся; доска учебная; дидактические пособия; программное обеспечение; видеофильмы по различным темам; рабочее место преподавателя; техническими средствами: видеооборудование (мультимедийный проектор экраном или телевизор, или плазменная панель); экран, проектор, магнитная доска;

- компьютеры по количеству посадочных мест; профессиональные компьютерные программы.

демонстрационными учебно-наглядными пособиями:

Мастерские «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования»

1. Комплексная автоматизированная система управления отелем.
2. Имитация денежных купюр (50,100,500,1000,5000).
3. Ключи-карты для электронных замков.
4. Мини-сейф.
5. Энкодер магнитных карт.
6. Терминал для платежных карт.
7. Телефон/факс.
8. Настенные часы.
9. Зеркало.
10. Настольная лампа.
11. Флеш-накопитель.
12. Кулер.
13. Корзина для мусора.
14. Стойка администратора .
15. Шкаф стеллаж для документов полузакрытый.
16. Кресло для гостиной.
17. Ученический стол.
18. Стол журнальный.
19. Стул офисный.
20. Устройство для имитации телефонного звонка.
21. ЖК панель.
22. Мобильная стойка под ЖК панель.
23. Короткофокусный проектор с экраном.
24. Презентер.
25. Бумага (формат А4).
26. Блокнот.
27. Пластиковая папка.
28. Файлы.
29. Степлер.
30. Скобы для степлера.
31. Карандаш.
32. Ластик.
33. Штрих.
34. Держатель для ручки с ручкой.

35. Калькулятор.
36. Ножницы.
37. Ручка шариковая.
38. Коробка скрепок.
39. Картридж для МФУ.
40. Карта города (туристическая).
41. Органайзер для канцелярии.
42. Лотки для бумаг.
43. Пилот, 6 розеток.
44. Оснащенные базы практики, в соответствии с программой по специальности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1. Основные печатные издания

1. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. — 3-е изд., испр. и доп. — М.: Издательский центр «Академия», 2021. — 320 с.

3.2.2. Основные электронные издания

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>

2. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>

3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 477 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03693-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477856>

4. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475817>

5. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 165 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-53402282-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471593>

6. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 340 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08219-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472315>

7. Воронченко, Т. В. Основы бухгалтерского учета: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Воронченко. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 283 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13858-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469748>
8. Гаврилов, М. В. Информатика и информационные технологии: учебник для среднего профессионального образования / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 383 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03051-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469424>
9. Грозова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 126 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08211-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472842>
10. Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 182 с. – ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93538>
11. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-44880475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>
12. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>
13. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>
14. Илышева, Н. Н. Учет и финансовый менеджмент: концептуальные основы: учебное пособие для СПО / Н. Н. Илышева, С. И. Крылов, Е. Р. Синянская; под редакцией Т. В. Зыряновой. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 162 с. – ISBN 978-5-4488-1121-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104917>
16. Каратаева, О. Г. Организация предпринимательской деятельности: учебное пособие / О. Г. Каратаева, О. С. Гаврилова. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 111 с. – ISBN 978-54486-0152-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/72807>
17. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 384 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-05022-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472550>
18. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 462 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04604-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470020>

19. Кужеля Ю. Л. География туризма. Центральная Европа: учебник для среднего профессионального образования / под научной редакцией. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 517 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09981-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474504>
20. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. – Саратов: Профобразование, 2021. – 199 с. – ISBN 9785-4488-1017-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/102330>
21. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 457 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13977-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472980>
22. 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 9785-534-11164-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/456006> (дата обращения: 02.08.2021)
23. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 413 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13044-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476139>
24. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 210 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12302-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475949>
25. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474137>
26. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>
27. Сущинская, М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>
28. Сущинская, М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>
29. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 218 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12054-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475368> (дата обращения: 02.08.2021)
30. Христов, Т. Т. География туризма: учебник для среднего профессионального образования / Т. Т. Христов. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 273 с. – (Профессиональное образование)

образование). – ISBN 978-5-534-14059-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477247>

31. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475816>

32. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 120 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10550-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475811>

33. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469548>

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

35. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для СПО / Т. Р. Любецкая. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 308 с. — ISBN 9785-8114-8117-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/171862> .

36. Андросова, Г. А. Организация туристской индустрии: экономика туризма / Г. А. Андросова, И. В. Енченко. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 84 с. — ISBN 978-5-507-44809-8. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/266711> .

37. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000> .

3.2.3. Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

2. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 01.04.2021) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"

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

4. 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».

5. Стребкова, Л. Н. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие /

Л. Н. Стребкова. – 2-е изд. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 132 с. – ISBN 978-5-7782-3346-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91720>

1. Петербург: Лань, 2022. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-9490-3. — Текст: электронный //

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

различным контекстам	взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Контролировать выполнение Сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике