

Частное профессиональное образовательное учреждение  
«Колледж цифровых технологий и бизнеса»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**  
**ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг**  
Наименование специальности  
43.02.16 Туризм и гостеприимство  
Направленность: Гостиничные услуги

2025 г.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

**ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## ПМн.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

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

В результате изучения профессионального модуля 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 правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

#### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

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

#### 1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

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

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

	<p>гостиничного комплекса или иного средства размещения;  передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;  проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.</p>
<p>Уметь</p>	<p>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</p>

	<p>при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;</p> <p>осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;</p> <p>осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;</p> <p>оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;</p> <p>оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</p> <p>оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.</p>
Знать	<p>законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг;</p> <p>основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;</p> <p>– технологии организации процесса питания;</p> <p>основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;</p> <p>теория мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;</p> <p>теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;</p> <p>– гостиничный маркетинг и технологии продаж;</p> <p>требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;</p> <p>специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</p> <p>– основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</p> <p>правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</p>

	<p>правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</p> <p>правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;</p> <p>правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;</p> <p>методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;</p> <p>основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>– основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</p> <p>принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.</p>
--	---

*Вариативная часть:*

**Уметь:**

- *разрабатывать квалификационные характеристики и требования к сотрудникам службы приема и размещения;*
- *оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;*
- *оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса;*
- *составлять и обрабатывать документы по подселению и переселению гостей;*
- *информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;*
- *калькулировать стоимость услуг гостиничного предприятия для потребителей;*
- *вести телефонные переговоры;*
- *возвращать денежные суммы гостям;*
- *строить эффективные коммуникации между службами гостиницы.*
- *- организовывать работу бельевого хозяйства в гостиничном предприятии;*
- *- закупать и хранить чистящие, моющие и дезинфицирующие средства;*
- *- комплектовать гостевые принадлежности в гостиницах различных категорий;*
- *- организовывать обслуживание иностранных гостей;*
- *- организовывать дополнительные услуги в рамках гостиничной анимационной деятельности;*
- *- проводить аудит гостиничной собственности;*
- *- проводить сегментацию рынка;*
- *- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;*
- *- оценивать эффективность сбытовой политики;*
- *- выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;*
- *- формулировать содержание рекламных материалов;*
- *- собирать и анализировать информацию о ценах.*
- *разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса;*

- разрабатывать рекламную кампанию и проводить анализ и оценку эффективности рекламной деятельности гостиницы.
- информационное обеспечение маркетинга в гостеприимстве и маркетинговые интернет-технологии;
- методику определения целевого рынка
- маркетинговые исследования гостиничного продукта;
- требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю;
- методы формирования спроса и стимулирования сбыта (ФОССТИС): виды, назначение.
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы приема и размещения
- совершать и принимать телефонные звонки и работать с электронными письмами
- нести ответственность за ключи от номеров
- консультировать по передаче багажа гостей в номера, и организация передачи в соответствии с политикой отеля
- контролировать выполнение требований охраны труда на рабочем месте при работе с инвентарем, стационарным и переносным оборудованием
- предоставлять туристическую информацию для гостей;
- организовывать работу бельевого хозяйства в гостиничном предприятии
- разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса;
- разрабатывать рекламную кампанию и проводить анализ и оценку эффективности рекламной деятельности.

### **Знать:**

- правила организации работы с турагентствами, туроператорами;
- технологию работы с жалобами и претензиями гостей;
- правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями;
- психологию обслуживания гостей;
- особенности обслуживания VIP-гостей и постоянных гостей;
- правила регистрации и поселения иностранных гостей;
- виды и категории виз. Понятие миграционной карты;
- виды тарифных планов;
- виды расчетов за проживание и дополнительные услуги;
- профессиональные требования к персоналу службы приема и размещения;
- правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;
- правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения.
- типы гостиниц и категории номерного фонда;
- виды дополнительных гостиничных услуг;
- типы белья, используемые в гостинице, его комплектация, правила замены белья;
- значимость и типы чистящих, моющих и дезинфицирующих средств;
- технологии рум-сервиса;
- особенности обслуживания иностранных туристов;
- обеспечение безопасности проживающих в гостинице;
- правила пожарной безопасности в гостинице;
- технологии проведения аудита гостиничной собственности.
- особенности обслуживания VIP-гостей и постоянных гостей;
- особенности обслуживания гостей с ограниченными физическими возможностями
- важность эффективных коммуникаций с гостями

- состояние и перспективы развития современного рынка гостиничных услуг;
- методы изучения и анализа предпочтений потребителя;
- потребители гостиничного продукта, особенности их поведения;
- последовательность маркетинговых мероприятий позиционировании гостиничного продукта;
- формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;
- специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.
- законодательство РФ о предоставлении гостиничных услуг и стандарты обслуживания, и регламент службы приема и размещения;
- требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;
- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы и размещения;
- процедуры и протоколы для выдачи ключей;
- различные виды традиционных и электронных ключей от номеров;
- процедуры проверки багажа, вещей и автомобильной стоянки;
- особенности обслуживания гостей с ограниченными физическими возможностями, иностранных гостей, VIP-гостей и постоянных гостей;
- типы белья, используемые в гостинице, его комплектация, правила замены белья;
- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- маркетинговые исследования гостиничного продукта.

## **1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов – 688 часа

в том числе в форме практической подготовки – 688 часов

Из них на освоение:

- МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы – 178 часов.
- МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг – 148 часов
- МДК.02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы – 170 часов.

в том числе практики:

- учебная практика – 108 часов;
- производственная практика – 72 часа.

в том числе консультации (в т.ч. Самостоятельная внеаудиторная работа) – 24 часа

в том числе промежуточная аттестация – 18 часов

аудиторные - 466 часов

лабораторные и практические занятия – 232 часа

курсовой проект (работа) – 20 часов

освоение программы: 5 семестр (240 часов) и 6 семестр (386 часов)

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1 Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Индекс	Наименование циклов, разделов, дисциплин, профессиональных модулей, МДК, практик	Формы промежуточной аттестации		Объем образовательной программы в академических часах	в том числе практической подготовки	Учебная нагрузка обучающихся (час.)								
			Зачеты, дифференцированные зачеты	Экзамены			Во взаимодействии с преподавателем								
							Нагрузка на дисциплины и МДК						По практикам производственной и учебной	Консультации (в т.ч. Самостоятельная внеаудиторная работа)	Промежуточная аттестация
							Аудиторные	В том числе по учебным дисциплинам и МДК			Самостоятельная учебная работа	Теоретическое обучение			
9	10	11	12	13	14	15									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
ПК Х.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	МДК.02.01	Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы		_/Э	<b>178</b>	178		<b>160</b>	60	80	20		12	6	
ПК Х.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	МДК 02.02	Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг		_/Э	<b>148</b>	148		<b>136</b>	58	58	20		6	6	
ПК Х.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	МДК.02.03	Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	ДЗ		<b>170</b>	170		<b>170</b>	76	94					
	УП. 02	Учебная практика	ДЗ		<b>108</b>	108						<b>108</b>			
	ПП. 02	Производственная практика	ДЗ		<b>72</b>	72						<b>72</b>			
	ПМ.02.Э	Экзамен по модулю		Эм	<b>12</b>	<b>12</b>							6	6	
		<b>Итого</b>			688	<b>688</b>	<b>0</b>	<b>466</b>	<b>194</b>	<b>232</b>	<b>40</b>	<b>180</b>	<b>24</b>	<b>18</b>	

## 2.2 Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч	
1	2	3	
<b>Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса</b>		<b>160</b>	
<b>МДК 02.01 В Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования</b>		<b>160</b>	
<b>Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>	<b>Содержание</b>	<b>12</b>	
	1 Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.	2	
	2 Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	2	
	3 Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Нормы расхода чистящих и моющих средств.	2	
	4 Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации.	2	
	5 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	
	6 Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. Деловое общение. Этика и этикет.	2	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>		<b>10</b>
	7 Практическое занятие №1. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.	2	
	8 Практическое занятие №2. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	2	
	9 Практическое занятие №3. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	2	
10 Практическое занятие №4. Оформление технологических документов службы номерного фонда.	2		
11 Практическое занятие №5. <i>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса</i>	2		
<b>Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</b>	<b>Содержание</b>	<b>48</b>	
	12 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	2	

	гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы	
13	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.	2
14	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	2
15	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	2
16	Служба бронирования. Структура. Персонал. Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования..	2
17	Способы бронирования. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование	2
18	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.	2
19	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.	2
20	Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	2
21	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.	2
22	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.	2
23	<i>Правила организации работы с турагентствами, туроператорами</i>	2
24	<i>Технология работы с жалобами и претензиями гостей</i>	2
25	<i>Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями</i>	2

26	<i>Психология обслуживания гостей</i>	2
27	<i>Особенности обслуживания VIP-гостей и постоянных гостей. Правила регистрации и поселения иностранных гостей</i>	2
28	<i>Виды и категории виз. Понятие миграционной карты</i>	2
29	<i>Виды тарифных планов. Виды расчетов за проживание и дополнительные услуги</i>	2
30	<i>Профессиональные требования к персоналу службы приема и размещения</i>	2
31	<i>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</i>	2
32	<i>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</i>	2
33	<i>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</i>	2
34	<i>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</i>	2
35	<i>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения.</i>	2
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>70</b>
36	Практическое занятие №6. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	2
37	Практическое занятие №7. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	2
38	Практическое занятие №8. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора..	2
39	Практическое занятие №9. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования	2
40	Практическое занятие №10. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	2
41	Практическое занятие №11. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	2
42	Практическое занятие №12. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	2
43	Практическое занятие №13. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	2
44	Практическое занятие №14. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	2
45	Практическое занятие №15. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	2
46	Практическое занятие №16. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	2
47	Практическое занятие №17. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	2
48	Практическое занятие №18. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	2

49	Практическое занятие №19. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	2
50	Практическое занятие №20. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях.	2
51	Практическое занятие №21. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях	2
52	Практическое занятие №22. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.	2
53	Практическое занятие №23. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.	2
54	Практическое занятие №24. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.	2
55	Практическое занятие №25. Разрабатывать квалификационные характеристики и требования к сотрудникам службы приема и размещения	2
56	Практическое занятие №26. Разрабатывать квалификационные характеристики и требования к сотрудникам службы приема и размещения	2
57	Практическое занятие №27. Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения	2
58	Практическое занятие №28. Разрабатывать квалификационные характеристики и требования к сотрудникам службы приема и размещения составлять и обрабатывать документы по подселению и переселению гостей	2
59	Практическое занятие №29. Разрабатывать квалификационные характеристики и требования к сотрудникам службы приема и размещения составлять и обрабатывать документы по подселению и переселению гостей	2
60	Практическое занятие №30. Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	2
61	Практическое занятие №31. Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	2
62	Практическое занятие №32. Калькулировать стоимость услуг гостиничного предприятия для потребителей	2
63	Практическое занятие №33. Калькулировать стоимость услуг гостиничного предприятия для потребителей	2
64	Практическое занятие №34. Калькулировать стоимость услуг гостиничного предприятия для потребителей	2
65	Практическое занятие №35. Вести телефонные переговоры	2
66	Практическое занятие №36. Вести телефонные переговоры	2
67	Практическое занятие №37. Вести телефонные переговоры	2
68	Практическое занятие №38. Возвращать денежные суммы гостям	2
69	Практическое занятие №39. Строить эффективные коммуникации между службами гостиницы.	2
70	Практическое занятие №40. Строить эффективные коммуникации между службами	2

		гостиницы.	
		<b>Курсовое проектирование</b>	<b>20</b>
	71	Основные требования к выполнению курсовых работ.	2
	72	Общие положения по оформлению курсовой работы.	2
	73	Выбор темы и работа над формулировкой.	2
	74	Выбор темы и работа над формулировкой.	2
	75	Составление плана собственной курсовой работы.	2
	76	Структура написания курсовой работы	2
	77	Структура написания курсовой работы	2
	78	Структура выступления на защите курсовой работы.	2
	79	Защита курсовых работ	2
	80	Защита курсовых работ.	2
<b>Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса</b>			<b>136</b>
<b>МДК 02.02 В Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг</b>			<b>136</b>
<b>Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>		<b>Содержание</b>	
	1	<i>Типы гостиниц и категории номерного фонда. Виды дополнительных гостиничных услуг</i>	2
	2	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	2
	3	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	2
	4	Уборочные материалы, техника, инвентарь.	2
	5	<i>Типы белья, используемые в гостинице, его комплектация, правила замены белья. Значимость и типы чистящих, моющих и дезинфицирующих средств</i>	
	6	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.	2
	7	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	2
	8	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	2
	9	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	2
	10	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	2
	11	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	2
	12	<i>Технологии рум-сервиса.</i>	2
	13	<i>Особенности обслуживания иностранных туристов.</i>	2
	14	<i>Обеспечение безопасности проживающих в гостинице. Правила пожарной безопасности в гостинице.</i>	2
	15	<i>Технологии проведения аудита гостиничной собственности.</i>	2
	16	<i>Особенности обслуживания гостей с ограниченными физическими возможностями. Важность эффективных коммуникаций с гостями.</i>	2

	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
17	Практические занятия №1. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	2	
18	Практические занятия №2. Оформление контроля качества уборки номеров.	2	
19	Практические занятия №3. Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	2	
20	Практические занятия №4. Оформление забытых вещей.	2	
21	Практические занятия №5. Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	2	
22	Практические занятия №6. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	2	
23	Практические занятия №7. Составление программы противодействия воровству в гостинице.	2	
24	<i>Практические занятия №8. Организовывать работу бельевого хозяйства в гостиничном предприятии</i>	2	
25	<i>Практические занятия №9. Закупать и хранить чистящие, моющие и дезинфицирующие средства</i>	2	
26	<i>Практические занятия №10. Комплектовать гостевые принадлежности в гостиницах различных категорий</i>	2	
27	<i>Практические занятия №11. Организовывать обслуживание иностранных гостей</i>	2	
28	<i>Практические занятия №12. Организовывать дополнительные услуги в рамках гостиничной анимационной деятельности</i>	2	
29	<i>Практические занятия №13. Проводить аудит гостиничной собственности</i>	2	
<b>Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж</b>	<b>Содержание</b>		
	30	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.	2
	31	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	2
	32	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	2
	33	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	2
	34	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	2
	35	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	2

36	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	2
37	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	2
38	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.	2
39	<i>Последовательность маркетинговых мероприятий позиционировании гостиничного продукта.</i>	2
40	<i>Формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице. Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.</i>	2
41	<i>Специфика ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование систему скидок и надбавок. Специфика рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.</i>	2
42	<i>Состояние и перспективы развития современного рынка гостиничных услуг Методы изучения и анализа предпочтений потребителя. Потребители гостиничного продукта, особенности их поведения.</i>	2
<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
43	Практические занятие №14. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	2
44	Практические занятие №15. Формирование пакетов услуг гостиницы	2
45	Практические занятие №16. Клиенториентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	2
46	Практические занятие №17. Формирование программ лояльности клиентов	2
47	Практические занятие №18. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	2
48	Практические занятие №19. Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.	2
49	Практические занятие №20. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	2
50	Практические занятие №21. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2
51	Практические занятие №22. Профессиональная автоматизированная программа.	2
52	Практические занятие №23. 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

	53	<i>Практические занятия №24. Проводить сегментацию рынка</i>	2
	54	<i>Практические занятия №25. Разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг</i>	2
	55	<i>Практические занятия №26. Оценивать эффективность сбытовой политики</i>	2
	56	<i>Практические занятия №27. Выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность</i>	2
	57	<i>Практические занятия №28. Формулировать содержание рекламных материалов</i>	2
	58	<i>Практические занятия №29. Собирать и анализировать информацию о ценах.</i>	2
		<b>Курсовое проектирование</b>	<b>20</b>
	59	Основные требования к выполнению курсовых работ.	2
	60	Общие положения по оформлению курсовой работы.	2
	61	Выбор темы и работа над формулировкой.	2
	62	Выбор темы и работа над формулировкой.	2
	63	Составление плана собственной курсовой работы.	2
	64	Структура написания курсовой работы	2
	65	Структура написания курсовой работы	2
	66	Структура выступления на защите курсовой работы.	2
	67	Защита курсовых работ	2
	68	Защита курсовых работ	2
<b>Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</b>			<b>170</b>
<b>МДК 02.03 В Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы</b>			<b>170</b>
<b>Тема 3.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей</b>		<b>Содержание</b>	
	1	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.	2
	2	Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	2

3	Требования к обслуживающему персоналу.	2
4	Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	2
5	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.	2
6	Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.	2
7	Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	2
8	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.	2
9	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	2
10	Проблемы службы приема и размещения.	2
11	Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ.	2
12	Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю	2
13	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	2
14	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	2
15	Система контроля доступа в помещения гостиницы.	2
16	Организация хранения личных вещей.	2
17	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	2
18	<i>Разработка практических рекомендаций по формированию спроса</i>	2
19	<i>Разработка рекламной компании, анализ и оценка эффективности рекламной деятельности гостиницы</i>	2
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	
20	Практическое занятие №1. Организация приёма, регистрации гостей.	2
21	Практическое занятие №2. Организация приёма, регистрации гостей.	2
22	Практическое занятие №3. Организация приёма, регистрации гостей.	2
23	Практическое занятие №4. Организация приёма, регистрации гостей.	2
24	Практическое занятие №5. Размещение гостей (предоставление номеров).	2
25	Практическое занятие №6. Размещение гостей (предоставление номеров).	2
26	Практическое занятие №7. Размещение гостей (предоставление номеров).	2
27	Практическое занятие №8. Размещение гостей (предоставление номеров).	2
28	Практическое занятие №9. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	2
29	Практическое занятие №10. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	2
30	Практическое занятие №11. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	2
31	Практическое занятие №13. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	2
32	Практическое занятие №14. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с	2

		использованием лексики.	
	33	Практическое занятие №15. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2
	34	Практическое занятие №16. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2
	35	Практическое занятие №17. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2
	36	Практическое занятие №18. Чтение и перевод текстов с иностранного языка.	2
	37	Практическое занятие №19. Чтение и перевод текстов с иностранного языка.	2
	38	Практическое занятие №20. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.	2
	39	Практическое занятие №21. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.	2
	40	Практическое занятие №22. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.	2
	41	Практическое занятие №23. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.	2
	42	Практическое занятие №24. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.	2
<b>Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей</b>		<b>Содержание</b>	
	43	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	2
	44	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2
	45	Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя	2
	46	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей.	2
	47	Расчетный час. Час выезда гостей.	2
	48	«Экспресс выписка».	
	49	Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями.	2
	50	Оборудование кассового отделения гостиницы.	2
	51	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	2
	52	Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.	2
	53	Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.	2
	54	Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.	2

55	Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP-гостями. Compliments VIP гостям.	2
56	Compliments VIP гостям.	
57	Правила регистрации иностранных гостей.	2
58	Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	
59	<i>Информационное обеспечение маркетинга в гостеприимстве и маркетинговые интернет-технологии;</i>	2
60	<i>Методика определения целевого рынка</i>	2
61	<i>Маркетинговые исследования гостиничного продукта;</i>	2
62	<i>Требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю;</i>	2
63	<i>Методы формирования спроса и стимулирования сбыта (ФОССТИС): виды, назначение.</i>	2
64	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	2
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	
65	Практическое занятие №25. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	4
66	Практическое занятие №26. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	
67	Практическое занятие №27. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	4
68	Практическое занятие №28. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	
69	Практическое занятие №29. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	6
70	Практическое занятие №30. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	
71	Практическое занятие №32. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	
72	Практическое занятие №33. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	6
73	Практическое занятие №34. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	
74	Практическое занятие №36. Особенности поселения гостей от группы	4
75	Практическое занятие №37. Особенности поселения гостей от группы	
76	Практическое занятие №38. Особенности поселения коллектива.	4
77	Практическое занятие №39. Особенности поселения коллектива.	
78	Практическое занятие №40. Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер	4
79	Практическое занятие №41. Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер	
80	Практическое занятие №42. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	4

81	Практическое занятие №43. Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.	6
82	Практическое занятие №44. Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.	
83	Практическое занятие №45. Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.	
84	Практическое занятие №46. <i>Разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса.</i>	
85	Практическое занятие №47. <i>Разрабатывать рекламную компанию и проводить анализ и оценку эффективности рекламной деятельности гостиницы.</i>	

**Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3**

<p><b>Учебная практика</b>  <b>Виды работ</b>  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.</p>	108
---	-----

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 выполненным 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 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 коллегамис использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы приема и размещения.

*Совершать и принимать телефонные звонки и работать с электронными письмами*

<p>Нести ответственность за ключи от номеров</p> <p>Консультировать по передаче багажа гостей в номера, и организация передачи в соответствии с политикой отеля</p> <p>Контролировать выполнение требований охраны труда на рабочем месте при работе с инвентарем, стационарным и переносным оборудованием</p> <p>Предоставлять туристическую информацию для гостей</p> <p>Организовывать работу бельевого хозяйства в гостиничном предприятии</p> <p>Разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса</p> <p>Разрабатывать рекламную кампанию и проводить анализ и оценку эффективности рекламной деятельности.</p> <p>Законодательство РФ о предоставлении гостиничных услуг и стандарты обслуживания, и регламент службы приема и размещения;</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы и размещения; процедуры и протоколы для выдачи ключей;</p> <p>Различные виды традиционных и электронных ключей от номеров;</p> <p>Процедуры проверки багажа, вещей и автомобильной стоянки;</p> <p>Особенности обслуживания гостей с ограниченными физическими возможностями, иностранных гостей, ВИП-гостей и постоянных гостей;</p> <p>Типы белья, используемые в гостинице, его комплектация, правила замены белья;</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</p> <p>Маркетинговые исследования гостиничного продукта.</p>	
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>18</b>
<b>Всего</b>	<b>688</b>

## 2. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. 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.

### 2.2. 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.

#### 2.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>
2. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/77001>
3. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs : практикум для СПО / Л. В. Гаренских, И. Т. Демкина. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, 2021. – 104 с. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104910>

4. Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можяева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 249 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9457-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/452929>
5. Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 с. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87797>
6. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 412 с. – (Профессиональная практика). – ISBN 978-5-534-13510-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476329>
7. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений : практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов : Профобразование, 2021. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104697>
8. Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 130 с. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/864722>
9. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>
10. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>
11. Захарова, Н. А. Здания и инженерные системы гостиниц : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 294 с. – ISBN 978-5-4488-0816-6, 978-5-4497-0482-5. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93539>
12. Захарова, Н. А. Основы страхования и статистического учета в туризме : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 212 с. – ISBN 978-5-4488-0468-7, 978-5-4497-0398-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93546>
13. Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 219 с. – ISBN 978-5-4488-0732-9, 978-5-4497-0402-3. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93548>

14. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>
15. Исаева, О. М. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 168 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07215-0. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471025>
16. Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, 2021. – 167 с. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104899>
17. Краснопёрова, Ю. В. Теоретическая грамматика английского языка : учебно-методическое пособие для СПО / Ю. В. Краснопёрова. – Саратов : Профобразование, 2019. – 75 с. – ISBN 978-5-4488-0334-5. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86151>
18. Кузнецова, И. В. Ведение конфиденциального делопроизводства : учебник для СПО / И. В. Кузнецова, Г. А. Хачатрян. – Саратов : Профобразование, 2020. – 145 с. – ISBN 978-5-4488-0837-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/97082>
19. Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум : учебное пособие для СПО / Т. С. Кузнецова. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 267 с. – ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996-2846-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87787>
20. Лисевич, А. В. Маркетинговые технологии в туризме : учебное пособие для СПО / А. В. Лисевич, Е. В. Лунтова, М. А. Джалай. – Саратов : Профобразование, 2019. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-0371-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86302>
21. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/456006>
22. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 449 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12518-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475785>
23. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 86 с. – ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/44183>

24. 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 с. – ISBN 978-5-4488-0817-3, 978-5-4497-0483-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93545>
25. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399>
26. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399>
27. Раптанова, И. Н. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма : учебное пособие для СПО / И. Н. Раптанова, К. Г. Чапалда. – Саратов : Профобразование, 2020. – 118 с. – ISBN 978-5-4488-0681-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91837>
28. Сницина, О.Н., Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник / О.Н. Сницина. — Москва : КноРус, 2022. — 186 с. — ISBN 978-5-406-09925-4. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/943940>
29. Солодилова, И. А. Лексикология немецкого языка : учебное пособие для СПО / И. А. Солодилова. – Саратов : Профобразование, 2020. – 133 с. – ISBN 978-5-4488-0636-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91883>
30. Стренадюк, Г. С. Reise mit Vergnügen : учебное пособие для СПО / Г. С. Стренадюк, Н. Н. Ломакина, Ю. В. Погадаева. – Саратов : Профобразование, 2020. – 116 с. – ISBN 978-5-4488-0685-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91843>
31. Т. С. Жданова, В. О. Корионова. – Саратов : Профобразование, 2019. – 98 с. – ISBN 978-5-4488-0273-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/8334>
32. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>
33. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>
34. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт,

2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>

35. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>

36. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>

37. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>

38. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 498 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-01594-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469678>

39. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 188 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13958-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477254>

40. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 188 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13958-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477254>

41. Чапаева, Л. Г. Французский язык. Вводный курс : практикум для СПО / Л. Г. Чапаева. – Саратов : Профобразование, 2020. – 152 с. – ISBN 978-5-4488-0621-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/92198>

42. Чиликина, И. А. Управление персоналом : учебное пособие для СПО / И. А. Чиликина. – 2-е изд. – Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2019. – 76 с. – ISBN 978-5-88247-939-7, 978-5-4488-0292-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФобразование : [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>

### 2.2.2. 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 <sup>23</sup>	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

<p>ПК Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p>2.3. Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<p>Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>

<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>