

Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
«Академия управления городской средой, градостроительства и печати»

ПРИНЯТО

На заседании педагогического совета

Протокол № 4.....

« 05 » июня 20 23г



УТВЕРЖДАЮ

Директор СИБ ГБПОУ «АУТСГиП»

А.М. Кривоносов

« 05 » июня 20 23г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»

для специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность: предоставление гостиничных услуг

Форма обучение – очная

Санкт-Петербург

2023г.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1100 от 12.12.2022 г., зарегистрирован Министерством юстиции (рег. № 72111 от 24.01.2023г.)

СОГЛАСОВАНА

Организация –партнёр

ООО «ВТС»

Генеральный директор


А.С. Савина

« 05 » 04 2023 г.

Рассмотрена на заседании методического совета

Протокол № 5.....

« 05 » 04 2023

Одобрена на заседании цикловой комиссии

Экономики и сервиса

Протокол № 5.....

« 05 » 04 2023 г.

Председатель цикловой комиссии


И.Н. Федосеева

Разработчик: Чередниченко Ю.П., преподаватель СПБ ГБПОУ «АУГСГиП »

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

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

1.1.1. Перечень общих компетенций

<i>Код</i>	<i>Наименование общих компетенций</i>
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 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

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

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

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
-------------------------	---

	<p>гостиничного комплекса;</p> <ul style="list-style-type: none"> – координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); <p>контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</p> <ul style="list-style-type: none"> – взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; <p>управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);</p> <p>стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;</p> <p>- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.</p>
уметь	<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. - исследовать тенденции и проблемы развития мирового и регионального гостиничного хозяйства; - классифицировать предприятия размещения по типу и классу согласно международным критериям;
знать	<p>законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг;</p> <p>основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;</p> <ul style="list-style-type: none"> – технологии организации процесса питания; <p>основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;</p> <ul style="list-style-type: none"> – теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; <p>теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;</p> <ul style="list-style-type: none"> – гостиничный маркетинг и технологии продаж; <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> <ul style="list-style-type: none"> – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; <p>правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме. - направления совершенствования российских национальных требований к средствам размещения; - особенности международных гостиничных цепей в России и национальных гостиничных цепей, виды управления ими;

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 677 часов

в том числе в форме практической подготовки – 677 часов

Из них

-на освоение МДК 497 часов, в том числе на самостоятельную работу 81 час

-на практики:

на учебную практику 72 часа

на производственную практику (по профилю специальности) 72 часа

- экзамен по модулю 36 часов, в том числе на самостоятельную работу по подготовке 8 часов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час	Объем профессионального модуля, академические часы.												
			Работа обучающегося во взаимодействии с преподавателем											Сам. работа	
			Всего	Обучение по МДК						Практика		Консультации к экзамену по ПМ	Экзамен по ПМ	В период обучения по МДК	Подготовка к экзаменам
				в том числе						учебная	производственная				
				теоретические занятия	практические занятия	курсовые работы	консультации		Экзамен по МДК						
к курсовым	к экзамену по МДК														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
ОК01-09 2.1-2.2	МДК 02.01. Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	148	124	40	40	30	4	4	6					22	2
ОК01-09 2.1-2.2	МДК.02.02 Управление текущей деятельностью департаментов(служб, отделов) гостиничного комплекса	126	106	48	48			4	6					18	2
ОК01-09 2.1-2.2	МДК.02.03 . Координация деятельности службы приёма и размещения или иного средства размещения	180	150	56	84			4	6					28	2
ОК01-09 2.1-2.2	МДК.02.04 Система классификации средств размещения	43	36	16	20									7	
ОК01-09 2.1-2.2	Учебная практика	72	72							72					
	Производственная практика	72	72								72				
ОК01-09 2.1-2.2	Экзамен по профессиональному модулю	36	28									16	12		8
	Всего	677	588	160	192	30	4	12	18	72	72	16	12	75	14

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем в часах
1	2	3
МДК 02.01 Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса		148/4,11
Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	<p>Содержание</p> <p>Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.</p> <p>Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.</p> <p>Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Нормы расхода чистящих и моющих средств.</p> <p>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. Деловое общение. Этика и этикет.</p> <p>Практическое занятие Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами</p> <p>Практическое занятие Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p>Практическое занятие</p> <p>Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.</p> <p>Практическое занятие Оформление технологических документов службы номерного фонда.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>8</p> <p>8</p> <p>6</p> <p>8</p>
Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	<p>Содержание</p> <p>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.</p> <p>Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы.</p> <p>Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.</p> <p>Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.</p> <p>Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>

	Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	
	Служба бронирования. Структура. Персонал.	2
	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.	2
	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	2
	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.	2
	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	2
	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	2
	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.	2
	Практическое занятие Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	2
	Практическое занятие Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования	2
	Практическое занятие Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	4
	Практическое занятие Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	2
	Практическое занятие Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	2
	Практическое занятие Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	2
	Практическое занятие Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	2
	Практическое занятие Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях.	2
	Практическое занятие Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.	2
Курсовой проект (работа) (выполнение курсового проекта (работы) по модулю является обязательным)	Тематика курсовых проектов (работ) <ul style="list-style-type: none"> – Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. – Составить алгоритм проведения ночного аудита. – Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд. – Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезды. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды. – Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды. 	30

	<ul style="list-style-type: none"> – Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона). Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). – Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание. – Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы). – Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере). – Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере). – Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере). – Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере). Особенности структуры дополнительных услуг в гостиницах делового назначения Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в апарта-отелях Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в хостелах Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в бутик-отелях Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в отелях-люкс Организация обслуживания в отелях, ориентированных на деловое общение – Расширение ассортимента услуг спортивно – оздоровительного центра как фактор повышения конкурентоспособности гостиницы – Анализ организации работы службы обслуживания номерного фонда в гостинице и пути ее совершенствования – Влияние высококачественного обслуживания VIP гостей во время проживания в гостинице на формирование положительного имиджа гостиничного предприятия – Особенности структуры СПА услуг в курортных гостиницах и пути ее совершенствования Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в мотелях Организация экскурсионного обслуживания в гостинице и пути ее совершенствования – Анализ технологий организации работы в службе хозяйственного обеспечения в гостинице и пути ее совершенствования Особенности организации обслуживания иностранных гостей в гостинице – Организация работы прачечной и химчистки в гостинице и пути ее совершенствования Организация предоставления развлекательных услуг в гостинице и пути ее совершенствования – Особенности организации обслуживания гостей во время проживания при размещении с животными – Анализ ассортимента спортивно – оздоровительных услуг, предоставляемых в туристских комплексах и пути его совершенствования 	
	консультации к курсовому проекту	4
	экзамен	4
	консультации к экзамену	6
	<p>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК 02.01</p> <ul style="list-style-type: none"> - Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда. Поиск на сайтах гостиниц материалов о консьержах, посыльных. - Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей. - Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя. Составить 	22

- таблицу по основным средствам гостиницы.
- Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации.
- Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по заданию преподавателя). Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле.
- Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности в гостинице» Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж.
- Составление алгоритма работы с гостем по телефону.
- Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта
- Определение задач управления каналами продаж (сбыта) Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг Техники, повышающие эффективность телефонного разговора
- Особенности проведение переговоров с представителями разных стран
- Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса Подготовить реферат на тему: «История гостиничного бизнеса в России»
- Выполнение домашнего задания по теме: «Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в крупной гостинице»
- Подготовка ответов на контрольные вопросы
- Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по приему заявки на бронирование мест в отеле» Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле» Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле
- Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий
- Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через туроператора
- Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через центральную систему бронирования
- Подготовить реферат на тему: «Рынок автоматизированных систем управления»
- Презентация службы бронирования на иностранном языке
- Подготовить сообщение о стандартах качества обслуживания в службах гостиницы Выполнение домашнего задания по теме: «Расчет коэффициентов деятельности гостиницы». Выполнение домашнего задания по теме: «Аннуляция и отказы от бронирования»
- Выполнение домашнего задания по теме: «Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним».
- Разработка бланка бронирования гостиницы на иностранном языке.
- Составление алгоритма работы специалистов службы бронирования и продаж с разными сегментами клиентов
- Разработка презентации гостиничного продукта
- Составление программы лояльности клиентов
- Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании
- Мини-исследование: «Выявление ошибок оператора по бронированию»
- Выполнение домашнего задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании» Составление схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.

	- Принципы построения внутренней коммуникации в гостинице	
	Самостоятельная работа к экзамену	2
	итога во взаимодействии с преподавателем	124
	итога МДК 02.01	148/2,11
МДК 02.02 Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса		
Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Содержание	
	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	2
	Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	2
	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	2
	Уборочные материалы, техника, инвентарь.	2
	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
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	2
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	2
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	2
	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	2
	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	2
	Практическое занятие Составление персональных заданий горничным и супервайзерам	4
	Практическое занятие Оформление контроля качества уборки номеров.	4
	Практическое занятие Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	4
	Практическое занятие Оформление забытых вещей.	2
Практическое занятие Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	2	
Практическое занятие Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	4	
Практическое занятие Составление программы противодействия воровству в гостинице.	4	
Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж	Содержание	
	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.	2
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	4
	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	2
	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	2
	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	2

Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	4
Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	4
Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	2
Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	4
Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2
Практическое занятие Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	2
Практическое занятие Формирование пакетов услуг гостиницы	4
Практическое занятие Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	2
Практическое занятие Формирование программ лояльности клиентов	2
Практическое занятие Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	2
Практическое занятие Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.	4
Практическое занятие Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	4
Практическое занятие Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2
Практическое занятие 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
экзамен	4
консультации к экзамену	6
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК 02.02 (на 2 семестра) - Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда. Поиск на сайтах гостиниц материалов о консьержах, посыльных. - Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей. - Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя. Составить таблицу по основным средствам гостиницы. - Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации. - Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по заданию преподавателя). Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле. - Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности в гостинице» Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж.	12+6

	<ul style="list-style-type: none"> - Составление алгоритма работы с гостем по телефону. - Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта - Определение задач управления каналами продаж (сбыта) Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг Техники, повышающие эффективность телефонного разговора - Особенности проведение переговоров с представителями разных стран - Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса Подготовить реферат на тему: «История гостиничного бизнеса в России» - Выполнение домашнего задания по теме: «Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в крупной гостинице» Подготовка ответов на контрольные вопросы - Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по приему заявки на бронирование мест в отеле» Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле» Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле - Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через туроператора - Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через центральную систему бронирования Подготовить реферат на тему: «Рынок автоматизированных систем управления» - Презентация службы бронирования на иностранном языке - Подготовить сообщение о стандартах качества обслуживания в службах гостиницы Выполнение домашнего задания по теме: «Расчет коэффициентов деятельности гостиницы». Выполнение домашнего задания по теме: «Аннуляция и отказы от бронирования» - Выполнение домашнего задания по теме: «Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним». Разработка бланка бронирования гостиницы на иностранном языке. - Составление алгоритма работы специалистов службы бронирования и продаж с разными сегментами клиентов Разработка презентации гостиничного продукта - Составление программы лояльности клиентов - Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании - Мини-исследование: «Выявление ошибок оператора по бронированию» - Выполнение домашнего задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании» - Составление схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Принципы построения внутренней коммуникации в гостинице 	
	Самостоятельная работа к экзамену	2
	итога во взаимодействии с преподавателем	106
	итога МДК 02.02	126/3,5
МДК 02.03 Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иногосредства размещения		
Тема 3.1. Координация текущей деятельности	Содержание Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации,	4

сотрудников служб приёма и размещения гостей	кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	
	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	4
	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	4
	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей.	2
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	2
	Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	2
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	2
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	4
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	2
	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	2
	Практическое занятие Организация приёма, регистрации гостей.	10
	Практическое занятие Размещение гостей (предоставление номеров).	8
	Практическое занятие Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов	8
	Практическое занятие Чтение и перевод текстов с иностранного языка.	8
	Практическое занятие Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.	8
Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей	Содержание	
Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	4	
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	6	
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.	4	
Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	4	
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. Compliments VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	6	
Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	4	
Практическое занятие Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	4	
Практическое занятие Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	4	
Практическое занятие Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	4	

	Практическое занятие Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	4
	Практическое занятие Особенности поселения гостей от группы	6
	Практическое занятие Особенности поселения коллектива.	4
	Практическое занятие Переселение гостя из номер подселение к гостю в номер	4
	Практическое занятие Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	6
	Практическое занятие Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.	6
	экзамен	4
	консультации к экзамену	6
	Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК 02.03 (на 2 семестра) <ul style="list-style-type: none"> – Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы Составление перечня оборудования службы приема и размещения. – Составление алгоритма работы с гостем по телефону. – Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Составление эссе об организации службы приёма и размещения – Заполнение и обработка заявок и бланков. Заполнение регистрационной карточки гостя. – Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу. – Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей. – Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. – Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков. Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой. – Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов. 	19+9
	Самостоятельная работа к экзамену	2
	итого во взаимодействии с преподавателем	150
	итого МДК 02.03	180/5,0
МДК 02.04 Система классификации средств размещения		43/1,19
Раздел 1. Индустрия гостеприимства и общая характеристика мирового гостиничного хозяйства		
Тема 4.1 Индустрия гостеприимства, её значение и место в туризме	Содержание	
	Роль гостиничного бизнеса в туризме.	2
	Основные тенденции развития гостиничного бизнеса.	2
	Практическая работа Семинар на тему «Значение индустрии туризма и гостеприимства в мировой экономике»	2
	Практическая работа Изучить и проанализировать статистические данные по развитию гостиничного бизнеса.	2
Тема 4.2 Общая характеристика мирового	Содержание	
	Особенности развития сетевого гостиничного бизнеса: исторические предпосылки и современное состояние.	2

гостиничного хозяйства		
	Практическая работа Подготовить сообщение по теме: «Анализ международных и национальных гостиничных сетей.	2
	Практическая работа Дебаты: «Глобализация и централизация как современные модели организации гостиничного бизнеса	2
Тема 4.3 Общая характеристика российской системы классификации гостиниц и средств размещения	Содержание	
	Цели и задачи классификации гостиниц в РФ. Этапы классификации. Оценка результатов.	2
	Практическая работа Изучение и сравнение мировых систем классификации гостиниц.	2
	Практическая работа Подготовка и защита презентации по теме «Особенности классификации гостиниц в РФ»	2
Тема 4.4 Классификации средств размещения по различным критериям	Содержание	
	Классификация средств размещения в РФ по типам: коллективные, индивидуальные.	2
	Виды гостиниц согласно Постановлению Правительства РФ №1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».	2
	Практическая работа Изучение и анализ Постановления Правительства РФ №1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».	2
Тема 4.5 Применение российской системы классификации гостиниц и средств размещения	Содержание	
	Требования к гостиницам, установленные российской системой классификации	2
Тема 4.6 Классификация гостиничных номеров	Содержание	
	Требования к номерам гостиниц, установленные российской системой классификации.	2
	Практическая работа Определить категорию гостиницы согласно описанию	2
	Практическая работа Определить категорию номера согласно описанию	2
	Практическая работа Подведение итогов в формате перекрестного опроса	2
	итога во взаимодействии с преподавателем	36
	Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК 02.04 История сетевой организации гостиничной индустрии Международная практика классификации гостиниц Гостиничные сети и консорциумы Особенности франчайзинга в гостиничном бизнесе Законодательная база классификации средств размещения в РФ	7
	Итого по МДК 02.04	43/1,19
	Экзамен по модулю	12
	Консультации к экзамену по модулю	16
	Самостоятельная работа по подготовке к экзамену по модулю	8
Учебная практика		72

Виды работ

- Отработка приемов организации рабочего места 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

<ul style="list-style-type: none"> - Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров - Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование - Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования - Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. - Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам - Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения Создание отчетов по бронированию - Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля. 	
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 обучающихся 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 	72

<p>калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	
итого по ПМ 02	677/18,8

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинет:

- иностранного языка;
- информационных технологий в профессиональной деятельности;
- менеджмента и управления персоналом;
- основ маркетинга;
- правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности;
- экономики и бухгалтерского учета;
- 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,

оснащенных оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам,

техническими средствами:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы.

Лаборатория:

- учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями),

Мастерская:

- стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования,

Оснащенные базы практики, в соответствии с п 6.1.2.3 примерной рабочей программы по специальности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

**МДК 02.01 Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов
гостиничного комплекса**

Основная литература

Фаустова Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для СПО/ Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

Тимохина Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО/ Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

Чуваткин П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для СПО/ П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 280 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

Управление персоналом : учебник и практикум для СПО / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 361 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература

Горленко О. А. Управление персоналом : учебник для СПО / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаяева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 217 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке

Исаева О. М. Управление персоналом : учебник и практикум для СПО / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 168 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

Мошняга Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для СПО / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 267 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа по подписке.

Можаяева Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 242 с. — (Среднее профессиональное образование).— URL: <http://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке.

МДК 02.02 Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов)

гостиничного комплекса

Основная литература

Тимохина Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

Николенко П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для СПО/ П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература

Фаустова Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для СПО/ Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

Дехтярь Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебное пособие для СПО / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Профессиональная практика). — URL: <https://urait.ru>. — Режим

доступа: по подписке.

Семеркова Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг : учебник /Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова и др. – Москва : НИЦ ИНФРА - М, 2022. - 320 с. — URL: <http://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке.

МДК 02.03 Координация деятельности службы приема и размещения или иного средства размещения
Основная литература

Тимохина Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО/ Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

Можаева Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 242 с. — (Среднее профессиональное образование).— URL: <http://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература

Джум Т. А. Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие / Т. А. Джум. – Москва : Инфра - М, 2022. – 400 с. — URL: <http://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке.

МДК 02.04 Классификация средств размещения
Основная литература

Тимохина Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО/ Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

Николенко П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для СПО/ П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

Можаева Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учебное пособие / Н.Г. Можаева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: <http://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература

Джум Т. А. Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие / Т. А. Джум. – Москва : Инфра - М, 2022. – 400 с. — URL: <http://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке.

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием размещения гостей	- демонстрация навыков по регистрации и размещению гостей	Оценка: – защиты практических работ; – выполнения тестовых

ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	- навыки по классификации основных и дополнительных гостиничных услуг - демонстрация навыков по предоставлению гостю информации о гостиничных услугах	заданий по темам МДК; - результатов практической аудиторной работы; - результаты устных опросов;
ПК 2.3. Организовывать бронирование и продажу гостиничных услуг	- правильность внесения данных заказа в автоматизированную гостиничную систему; - правильность оформления блока группы бронирования по фамилиям гостей; уведомление о подтверждении/аннулировании бронирования и визовой поддержке; - правильность внесения изменения в заказ на бронирование и перебронирование номера; - грамотность обоснования аннулирования бронирования; - правильность составления графика заезда гостей и составления отчетов по бронированию мест в отеле; - правильность формирования плана загрузки номерного фонда на день	- результатов выполнения практических работ во время учебной и производственной практики, - экзамена по модулю,
ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	- Демонстрация навыков по организации и контролю работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы - Соблюдение норм санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное 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
ОК04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

социального и культурного контекста		
ОК09. Пользоваться профессиональной документацией 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

Планируемые личностные результаты в ходе реализации программы профессионального модуля

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	ЛР 1
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций	ЛР 2
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих	ЛР 3
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России	ЛР 5
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	ЛР 7
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства	ЛР 8
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры	ЛР 11
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности	ЛР13
Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности	ЛР14
Проявляющий гражданское отношение к профессиональной деятельности как к возможности личного участия в решении общественных, государственных, общенациональных проблем	ЛР15
Открытый к текущим и перспективным изменениям в сфере туризма и	ЛР16

гостеприимства. Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости.	
Готовый к профессиональной конкуренции, освоению новых форм трудовой деятельности и конструктивной реакции на критику, содействующий поддержанию престижа своей профессии.	ЛР17