

Частное профессиональное образовательное учреждение
«Колледж дизайна, сервиса и права»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

2024 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, примерной рабочей программы профессионального модуля, учебного плана специальности. Является частью ППССЗ образовательного учреждения.

Организация-разработчик: ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права»

Разработчик:

Смирнова А.Ю., преподаватель ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права».

© ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права», 2024г.

© Смирнова А.Ю., 2024г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	10
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	24
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	27

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2. 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 и личностных результатов реализации программы воспитания

Код	Наименование общих компетенций	Код личностных результатов реализации программы воспитания
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	ЛР5, ЛР6, ЛР7, ЛР9 ЛР13, ЛР14, ЛР16
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	ЛР2, ЛР4, ЛР10
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.	ЛР1, ЛР2, ЛР4, ЛР5, ЛР12
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	ЛР2, ЛР7, ЛР3, ЛР8, ЛР11, ЛР15
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	ЛР1, ЛР8
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	ЛР1

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

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

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"> – оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; – проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; – распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных; – планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; – формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; - координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); - контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; - взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; - управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); - стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; - организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; - информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; – оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; – помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде 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;
------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> – приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; – подготовка отчетов о своей работе за смену; – встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; – ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; – выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного; комплекса или иного средства размещения и их хранение; – информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства; – размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; – приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; – выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; – проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения; – проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.
уметь	<ul style="list-style-type: none"> – анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; – осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; – использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием; – предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;

	<ul style="list-style-type: none"> – 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 или иное средство размещения; - использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены; – осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; – обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; – осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; – оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.
– знать	– законодательство Российской Федерации о предоставлении

	<p>гостиничных услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> – основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; – технологии организации процесса питания; – основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; – теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; – гостиничный маркетинг и технологии продаж; – требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; – специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; – правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; – правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; – правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; – правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; – иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; – методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; – основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; – правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; – правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.
--	---

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля:

Всего часов – 750,

в том числе в форме практической подготовки – 418 часов.

Из них на освоение МДК – 516 часов:

МДК 02.01 – 168 часа,
МДК 02.02 – 166 часов,
МДК 02.03 – 182 часа,
 в том числе самостоятельная работа – 22 часа,
 курсовой проект – 20 часов,
 консультации – 14 часов,
 промежуточная аттестация (экзамен) – 4 часа
практики – 216 часов,
 в том числе учебная – 72 часа,
 производственная – 144 часа.
Консультации (экзамен по модулю) – 14 часов;
Промежуточная аттестация (экзамен по модулю) – 4 часа

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	В т.ч. в форме практи. подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.							Самостоятельная работа
				Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем							
				обучение по МДК				практики			
				Всего	в том числе			учебная	производственная		
консультации и	Промежут. аттест.	лабораторных и практических занятий	курсовых работ (проектов)								
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>	<i>12</i>
ПК 2.1 - ПК 2.2 ОК 01 – ОК 09	Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	168	70	162		-	38	20			6
ПК 2.3 ОК 01 – ОК 09	Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса	166	48	154		-	46	-	72		12
ПК 2.4 ОК 01 – ОК 09	Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	182	84	160	14	4	84	-		144	4
	Производственная практика	216	216								
	Экзамен по модулю	18			14	4					
	Всего:	750	418	476	28	8	168	20	72	144	22

2.2. Тематический план и содержание ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем в часах
1	2	3
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса		
МДК.02.01 В Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса		88
Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции.</p> <p>2. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления.</p> <p>3. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.</p> <p>4. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>5. Нормы расхода чистящих и моющих средств.</p> <p>6. Оказание первой помощи.</p> <p>7. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации.</p> <p>8. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем.</p> <p>9. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.</p> <p>10. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.</p> <p>11. Деловое общение. Этика и этикет.</p> <p>Практические занятия</p> <p>Практическое занятие №1. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.</p> <p>Практическое занятие №2. Составление персональных заданий горничным.</p> <p>Практическое занятие № 3. Составление персональных заданий супервайзерам.</p> <p>Практическое занятие № 4. Анализ структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Практическое занятие № 5. Составление таблицы основных средств гостиницы.</p> <p>Практическое занятие № 6. Современные уборочные материалы, техника и инвентарь.</p>	34
Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб бронирования и продаж	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.</p> <p>2. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей.</p> <p>3. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала.</p> <p>4. Каналы продаж гостиничного продукта.</p> <p>5. Показатели оценки деятельности гостиницы.</p>	52

6.	Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.	2
7.	Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы.	2
8.	Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.	2
9.	Речевые стандарты при бронировании и продажах.	2
10.	Организация и ведение переговорного процесса.	2
11.	Понятие, цели, виды переговоров.	2
12.	Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров.	2
13.	Письменная коммуникация.	2
14.	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе.	2
15.	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	2
16.	Понятие клиентоориентированности.	2
17.	Создание благорасположения (гудвилл).	2
18.	Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	2
19.	Психологические модели потребительских мотиваций.	2
20.	Типы покупательских мотиваций и решений.	2
21.	Служба бронирования. Структура. Персонал.	2
22.	Процедура бронирования.	2
23.	Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования.	2
Практические занятия		6
Практическое занятие № 7. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.		2
Практическое занятие № 8. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.		2
Практическое занятие № 9. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем		2
<i>Контрольная работа по теме 1.1, 1.2</i>		<i>2</i>
Содержание учебного материала		80
1.	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.	
3.	Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	
4.	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.	
5.	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	
6.	Заполнение бланков бронирования на иностранном языке.	
7.	Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.	
8.	Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке.	
9.	Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	
10.	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.	
11.	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.	

12.	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.	
13.	Ошибки оператора по бронированию.	
14.	Особенности проведение переговоров с представителями разных стран	
15.	Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы	
16.	Альтернативные способы бронирования мест в отеле.	
17.	Алгоритм работы специалистов службы бронирования и продаж с разными сегментами клиентов.	
Практические занятия		18
Практическое занятие № 10. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ		2
Практическое занятие № 11. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ		2
Практическое занятие № 12. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ		2
Практическое занятие № 13. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ		2
Практическое занятие № 14. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях.		2
Практическое занятие № 15. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.		2
Практическое занятие № 16. Составление схемы структуры управления службой эксплуатации номерного фонда		2
Практическое занятие № 17. Поиск на сайтах гостиниц материалов о консьержах, посыльных.		2
Практическое занятие № 18. Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей.		2
Тематика самостоятельной учебной работы при изучении Раздела 1.		6
Подготовка сообщения на тему: «Алгоритм работы с гостем по телефону».		2
Подготовка презентации на тему: «Алгоритм поведения в конфликтных ситуациях с потребителями».		2
Подготовка сообщения на тему: «Расчет коэффициентов деятельности гостиницы».		2
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет		2
Курсовой проект (работа) (выполнение курсового проекта (работы) по модулю является обязательным) Тематика курсовых проектов (работ) 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 звезд. 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. 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).		20

<p>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</p>		
Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса		166
МДК 02.02 В Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса		166
Тема 2.1.	Содержание учебного материала	66
Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	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.	2
	4. Нормы расхода чистящих и моющих средств.	2
	5. Стандарты качества обслуживания в службах гостиницы.	2
	6. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	2
	7. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	2
	8. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	2
	9. Уборочные материалы, техника, инвентарь.	2
	10. Хранение ценных вещей проживающих.	2
	11. Учет и возврат забытых вещей.	2
	12. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.	2
	13. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.	2
	14. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	2

	15.	Организация работы прачечной, химчистки в гостинице.	2
	16.	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице.	2
	17.	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	2
	18.	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	2
	Практические занятия		22
	Практическое занятие №1. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.		2
	Практическое занятие №2. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.		2
	Практическое занятие № 3. Анализ структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.		2
	Практическое занятие № 4. Составление таблицы основных средств гостиницы.		2
	Практическое занятие № 5. Современные уборочные материалы, техника и инвентарь.		2
	Практическое занятие № 6. Оформление контроля качества уборки номеров.		2
	Практическое занятие № 7. Составление памятки по уборке помещений гостиницы.		2
	Практическое занятие № 8. Оформление забытых вещей.		2
	Практическое занятие № 9. Расшифровка ярлыков текстильных изделий.		2
	Практическое занятие № 10. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.		2
	Практическое занятие № 11. Составление программы противодействия воровству в гостинице.		2
	Тематика самостоятельной учебной работы при изучении Раздела 2.		6
	Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю.		2
	Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля».		2
	Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности в гостинице»		2
	Контрольная работа по теме 2.1		2
	Содержание учебного материала		100
Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж	1.	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.	2
	2.	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	2
	3.	Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования.	2
	4.	Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное.	2
	5.	Изучение способов гарантирования бронирования.	2
	6.	Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице.	2
	7.	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним.	2
	8.	Формы, бланки заявок на бронирование.	2
	9.	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования.	2
	10.	Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования.	2
	11.	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	2
	12.	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ	2
	13.	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже	2

	конференц-услуг.	
14.	Пакеты услуг.	2
15.	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский.	2
16.	Прямые и не прямые каналы бронирования	2
17.	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы.	2
18.	Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	2
19.	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг.	2
20.	Управление доходами: оптимизация цены	2
21.	Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	2
22.	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	2
23.	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2
24.	Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.	2
25.	Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.	2
26.	Взаимодействие службы бронирования с потребителями.	2
27.	Виды передаваемой информации и каналы связи.	2
28.	Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.	2
29.	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.	2
30.	Ошибки оператора по бронированию.	2
31.	Интерфейс и порядок использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия.	2
32.	Технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования.	2
33.	Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров.	2
34.	Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	2
35.	Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам.	2
Практические занятия		22
Практическое занятие № 1. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия		2
Практическое занятие № 2. Формирование пакетов услуг гостиницы		2
Практическое занятие № 3. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие		2
Практическое занятие № 4. Формирование программ лояльности клиентов.		2
Практическое занятие № 5. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков.		2
Практическое занятие № 6. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования		2
Практическое занятие № 7. Профессиональная автоматизированная программа: создание отчетов по бронированию и аннуляции.		2
Практическое занятие № 8. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.		2
Практическое занятие № 9. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.		2
Практическое занятие № 10. Профессиональная автоматизированная программа.		2
Практическое занятие № 11. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.		

	Тематика самостоятельной учебной работы при изучении Раздела 2.	6
	Составить презентацию на тему: «Алгоритма работы с гостем по телефону».	2
	Подготовить презентацию на тему: «История гостиничного бизнеса в России»	2
	Подготовить сообщение на тему: «Рынок автоматизированных систем управления»	2
	Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет	2
Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения		164
МДК 02.03 В Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения		164
Тема 3.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	Содержание учебного материала	44
	1. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	2
	2. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	2
	3. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	2
	4. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.	2
	5. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	2
	6. Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	2
	7. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	2
	8. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	2
	9. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	2
	Практические занятия	
	Практическое занятие № 1. Организация приёма, регистрации гостей.	2
	Практическое занятие № 2. Размещение гостей (предоставление номеров).	2
	Практическое занятие № 3. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	2
	Практическое занятие № 4. Чтение и перевод текстов с иностранного языка.	2
	Практическое занятие № 5. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.	2
	Практическое занятие № 6. Демонстрация и назначение номера.	2
	Практическое занятие № 7. Поселение гостя по брони.	2
	Практическое занятие № 8. Заполнение профайла гостя. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя.	2
	Практическое занятие № 9. Поселение гостя от стойки. Заполнение регистрационной карточки гостя	2
Практическое занятие № 10. Особенности поселения гостей от группы. Особенности поселения коллектива.	2	

	Тематика самостоятельной учебной работы при изучении Раздела 3.	4
	Подготовить презентацию на тему: «Оборудование службы приема и размещения».	2
	Подготовить сообщение на тему: «Алгоритм работы с гостем по телефону».	2
	Контрольная работа по теме 3.1	2
Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей	Содержание учебного материала	120
	1. Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ.	2
	2. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	2
	3. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	2
	4. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	2
	5. Процесс поселения в гостиницу. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям.	2
	6. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	2
	7. Особенности регистрации иностранных граждан.	2
	8. Правила осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ	2
	9. Выявление вопросов платежеспособности за наличные деньги, по кредитным картам, по безналичному расчету, ваучерами.	2
	10. Порядок регистрации документов и учета граждан Российской Федерации	2
	11. Особенности регистрации группового размещения на поселение.	2
	12. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	
	13. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд гостя.	2
	14. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: пребывание, выезд гостя.	2
	15. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка».	2
	16. Функции кассира службы приема и размещения.	2
	17. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями.	2
	18. Оборудование кассового отделения гостиницы.	2
	19. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ».	2
	20. Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов.	2
	21. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов.	2
	22. Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов.	2
	23. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.	2
24. Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.	2	

25.	Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.	2
26.	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	2
27.	Служба ночного аудита: назначение и основные функции (ночной портье, его обязанности).	2
28.	Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.	2
29.	Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации	2
Практические занятия		
	Практическое занятие № 1. Профессиональная автоматизированная программа: описание модуля Front Office.	2
	Практическое занятие № 2. Профессиональная автоматизированная программа: назначение модуля Front Office.	2
	Практическое занятие № 3. Поселение гостя по брони.	2
	Практическое занятие № 4. Заполнение профайла гостя.	2
	Практическое занятие № 5. Поселение гостя от стойки.	2
	Практическое занятие № 6. Заполнение регистрационной карточки гостя	2
	Практическое занятие № 7. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя.	2
	Практическое занятие № 8. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений.	2
	Практическое занятие № 9. Особенности поселения гостей от группы.	2
	Практическое занятие № 10. Особенности поселения коллектива.	2
	Практическое занятие № 11. Переселение гостя из номера.	2
	Практическое занятие № 12. Подселение к гостю в номер.	2
	Практическое занятие № 13. Комплексное задание по модулю Front Office.	2
	Практическое занятие № 14. Категории гостей. Meeting the guests	2
	Практическое занятие № 15. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.	2
	Практическое занятие № 16. Демонстрация и назначение номера. Types of rooms	2
	Практическое занятие № 17. Поселение в номер. Check in	2
	Практическое занятие № 18. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Комплименты VIP гостям.	2
	Практическое занятие № 19. Правила регистрации иностранных гостей.	2
	Практическое занятие № 20. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	2
	Практическое занятие № 21. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем.	2
	Практическое занятие № 22. Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер).	2

	Практическое занятие № 23. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2
	Практическое занятие № 24. Переселение гостя из номер подселение к гостю в номер	2
	Практическое занятие № 25. Особенности поселения коллектива. Особенности поселения гостей от группы	2
	Практическое занятие № 26. Составление графика занятости номерного фонда. Составление графика загрузки отеля.	2
	Практическое занятие № 27. Составление шахматки отеля.	2
	Практическое занятие № 28. Профессиональная автоматизированная программа.	2
	Практическое занятие № 29. Выполнение ночного аудита.	2
	Практическое занятие № 30. Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.	2
	Практическое занятие № 31. Составление базы данных о наличии свободных и занятых мест в гостинице.	2
	Консультации	14
	Промежуточная аттестация – экзамен	4
Учебная практика Виды работ Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы Овладение практическими навыками супервайзера, координатора Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья Проведение различных видов уборочных работ Оформление документов на забытые вещи	72	

<p>Контроль сохранности предметов интерьера номеров Использование в работе знаний иностранных языков Оказание персональных и дополнительных услуг гостям Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием Составление актов на списание инвентаря и оборудования Организация рабочего места Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; Оформление бронирования с использованием телефона Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения Создание отчетов по бронированию Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p>	
<p>Производственная практика Виды работ Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</p>	144

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 приема и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.
Проведение контроля готовности номеров к заселению
Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой
Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.
Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.
Ведение учета забытых вещей.
Работа с просьбами и жалобами гостей.
Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.
Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества
Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.
Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг
Оформление отчетной документации
Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах
Оформление актов на списание малоценного инвентаря
Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;
Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей
Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями
Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями
Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке
Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости
Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле
Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях
Оформление принятых заявок на резервирование номеров
Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования

Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров Внесение изменений в заказ на бронирование Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	
Консультации (экзамен по модулю)	14
Промежуточная аттестация - экзамен по модулю	4
Всего:	750

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинеты:

- 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

, оснащенные оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся;
 - рабочее место преподавателя;
 - дидактические пособия;
 - программное обеспечение;
 - видеофильмы по различным темам;
- техническими средствами:
- видеооборудование (мультимедийный проектор, интерактивная доска);
 - экран, проектор, магнитная доска;
 - компьютеры по количеству посадочных мест;
 - профессиональные компьютерные программы.

Оснащение базы практики осуществляется в соответствии с п 6.1.2.3 ППССЗ по специальности. Производственная практика реализуется в организациях социально-экономического профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональных областях: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт,

предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.).

Оборудование организаций и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию профессиональной деятельности и дать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по основному виду деятельности, предусмотренного программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Основные источники:

1. Скабеева, Л.И. Организация и контроль текущей деятельности подразделений и служб предприятий гостеприимства (серия учебников ФУМО 43.00.00 «Сервис и туризм»): Учебник / Л.И. Скабеева, Л.Л. Духовная — Москва : КноРус, 2023. — 219 с. — ISBN 978-5-406-11920-4. — URL: <https://book.ru/book/950249> — Текст : электронный.
2. Козлова-Зубкова Н.А. Организация и осуществление приёма и размещения гостей серия учебников ФУМО 43. 00. 00 "Сервис и туризм : учебник / Козлова-Зубкова Н.А. — Москва : КноРус, 2023. — 202 с. — ISBN 978-5-406-11402-5. — URL: <https://book.ru/book/949409> — Текст : электронный.
3. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490206>
4. Соломина, И.Ю. Контроль качества оказания туристских услуг и обслуживания туристов (серия учебников ФУМО 43.00.00 «Сервис и туризм»): Учебник / И.Ю. Соломина — Москва : КноРус, 2024. — 162 с. — ISBN 671379. — URL: <https://book.ru/book/950248> — Текст : электронный.
5. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512195>
6. Чередниченко, Ю. П., Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения : учебник / Ю. П. Чередниченко. — Москва : КноРус, 2024. — 186 с. — ISBN 978-5-406-12207-5. — URL: <https://book.ru/book/950767> — Текст : электронный.
7. Предоставление гостиничных услуг : Учебник / — Москва : КноРус, 2024. — 212 с. — ISBN 978-5-406-13301-9. — URL: <https://book.ru/book/954609> — Текст : электронный.

8. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 413 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13044-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/518271>
9. Федорова, А. В., Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / А. В. Федорова. — Москва : КноРус, 2022. — 218 с. — ISBN 978-5-406-09502-7. — URL: <https://book.ru/book/943816> — Текст : электронный.

Дополнительные источники:

1. Казанцев, С. Я., Делопроизводство и режим секретности : учебник / С. Я. Казанцев, Н. Р. Шевко. — Москва : Юстиция, 2022. — 235 с. — ISBN 978-5-4365-8983-1. — URL: <https://book.ru/book/943452> — Текст : электронный.
2. Киселев, В. В., Психология и этика профессиональной деятельности : учебник / В. В. Киселев. — Москва : КноРус, 2021. — 213 с. — ISBN 978-5-406-06086-5. — URL: <https://book.ru/book/938645> — Текст : электронный.
3. Косолапов А. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учебное пособие / Косолапов А., Б. — Москва : КноРус, 2022. — 293 с. — ISBN 978-5-406-10047-9. — URL: <https://book.ru/book/944609> — Текст : электронный.
4. Самыгин, С. И., Профессиональная этика и психология делового общения : учебник / С. И. Самыгин, ; под ред. А. М. Руденко. — Москва : КноРус, 2021. — 232 с. — ISBN 978-5-406-01698-5. — URL: <https://book.ru/book/938764> — Текст : электронный.
5. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
6. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».
7. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных	Наблюдение за выполнением работ на практике
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.	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	Наблюдение за выполнением работ на практике

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.	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда	Наблюдение за выполнением работ на практике
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.	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Наблюдение за выполнением работ на практике

ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов);	Наблюдение за выполнением работ на практике
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.	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	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	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском	Наблюдение за выполнением работ на практике