**Федеральное казенное профессиональное образовательное учреждение**

**«михайловский экономический колледж-интернат»**

**министерства труда и социальной защиты российской федерации**

**ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА ПО**

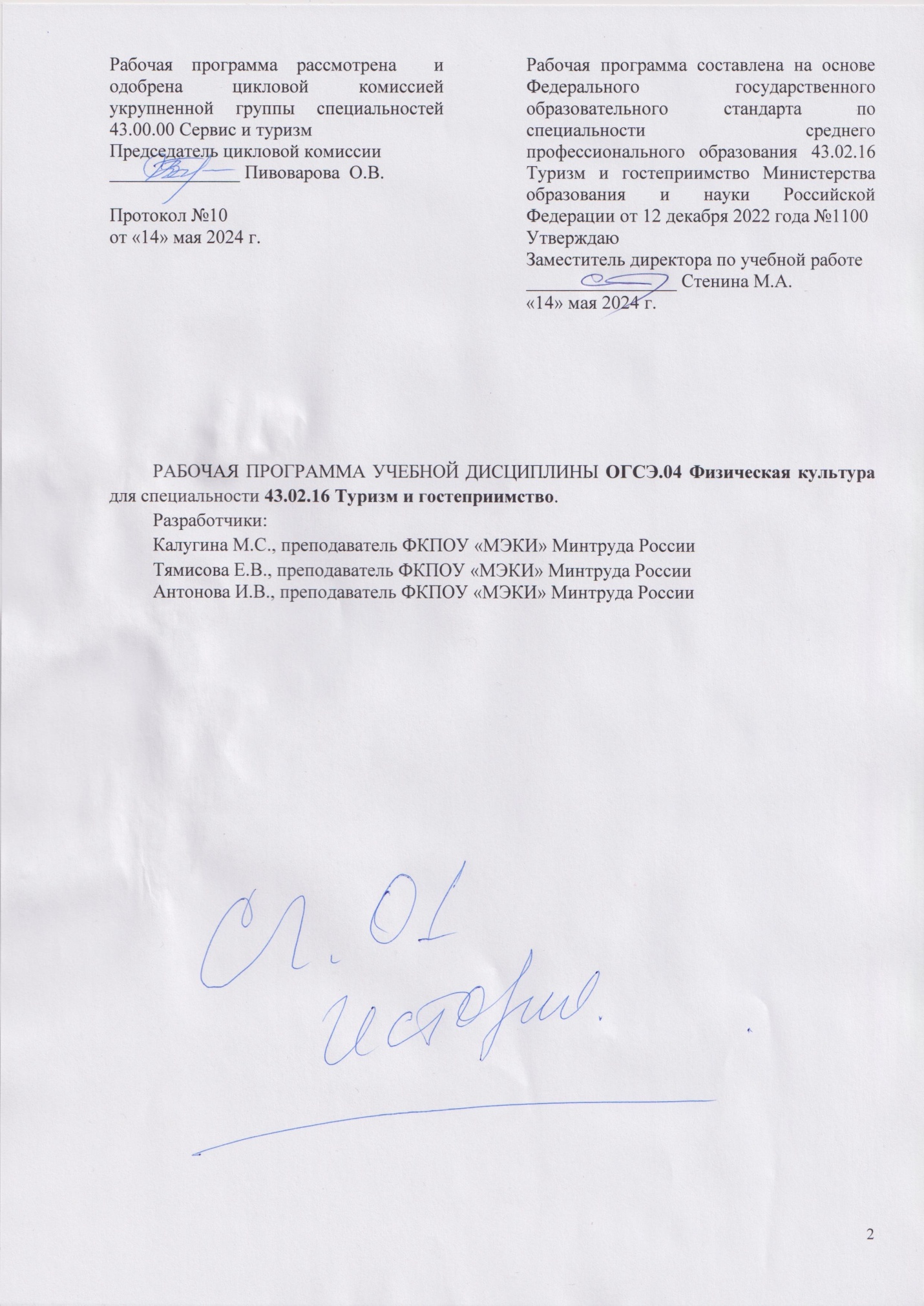
**СПЕЦИАЛЬНОСТИ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

**2024 г.**



Разработчики:

Пивоварова О.В., преподаватель ФКПОУ «МЭКИ» Минтруда России;

Дягилева С.В., преподаватель ФКПОУ «МЭКИ» Минтруда России;

Зуева К.В., преподаватель ФКПОУ «МЭКИ» Минтруда России.

***СОДЕРЖАНИЕ***

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** |  |
| 1. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** 2. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** |  |
| 1. **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 обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Предоставление гостиничных услуг» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

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

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

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

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

|  |  |
| --- | --- |
| Владеть навыками | * оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; * проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; * распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных; * планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; * формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; * координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); * контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; * взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; * управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); * стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; * организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; * информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; * информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; * приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; * оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; * помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; * приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; * подготовка отчетов о своей работе за смену; * встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; * ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; * выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного; * комплекса или иного средства размещения и их хранение; * информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства; * размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; * приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; * приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения * выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы * приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; * проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; * проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; * передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения; * проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения * хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения. |
| Уметь | * анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; * осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; * использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; * контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием; * предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; * предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; * оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; * оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; * принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; * находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; * предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; * разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; * использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; * оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены; * осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; * обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов; * осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; * оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; * информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; * хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; * осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; * оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; * осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; * осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; * оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения. |
| Знать | * законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; * основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; * технологии организации процесса питания; * основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; * теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; * теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; * гостиничный маркетинг и технологии продаж; * требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; * специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; * основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; * правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; * правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; * правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; * правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; * правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; * иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; * методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; * основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; * основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; * принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; * правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; * правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения. |

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

Всего часов – 808 часов

Из них на освоение МДК – 440 часов.

в том числе самостоятельная работа – 14 часов.

практики, в том числе учебная – 288 часов;

производственная – 36 часов.

Промежуточная аттестация – 30 часов.

**2. Структура и содержание профессионального модуля**

**2.1. Структура профессионального модуля**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Коды профессиональных общих компетенций | Наименования МДК | Всего, час. | В т.ч. в форме практической. подготовки | Объем профессионального модуля, ак. час. | | | | | |
| Обучение по МДК | | | | Практики | |
| Всего | В том числе | | |
| Лабораторных. и практических. занятий | Самостоятельная работа | Промежуточная аттестация | Учебная | Производственная |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* | *8* | *9* | *10* |
| ПК Х.1.  ОК 01 – ОК 05; ОК 09 | МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы | **222** | 140 | **222** | 140 | 6 | 6 |  |  |
| ПК Х.2.  ОК 01 – ОК 05; ОК 09 | МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг | **110** | 70 | **110** | 70 | 4 | 6 |  |  |
| ПК Х.3.  ОК 01 – ОК 05; ОК 09 | МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы | **140** | 90 | **140** | 90 | 4 | 6 |  |  |
|  | Учебная практика | **288** |  |  |  |  |  | **288** |  |
|  | Производственная практика | **36** |  |  |  |  |  |  | **36** |
|  | Промежуточная аттестация | **12** |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Всего:** | **808** | 300 | **472** | **300** | **14** | **18** | **288** | **36** |

**2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)** | **Содержание учебного материала,**  **лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)** | **Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч** |
| **1** | **2** | **3** |
| **Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса** | |  |
| **МДК 02.01 В Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования** | | **222/140** |
| **Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.** | **Содержание** | **100** |
| Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления. |
| Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях. |
| Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. |
| Нормы расхода чистящих и моющих средств. |
| **Ок**азание 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. |
| Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. |
| Деловое общение. Этика и этикет. |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** | 70 |
| Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами. |  |
| Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре. |  |
| Оформление технологических документов службы номерного фонда. |  |
| **Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж** | **Содержание** | **110** |
| 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. |
| Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж. |
| Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация. |
| Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей. |
| Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений. |
| Служба бронирования. Структура. Персонал. |
| Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронированиия. |
| Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование. |
| Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования |
| Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. |
| Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. |
| Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещении и выписки на английском языке |
| Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы. |
| Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями. |
| Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи. |
| Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию. |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** | 70 |
| Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора. |  |
| Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. |  |
| Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем |  |
| Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ |  |
| Групповое бронирование с использованием профессиональных программ |  |
| Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ |  |
| Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ |  |
| Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях. |  |
| Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. |  |
| **Самостоятельная работа** | | **6** |
| **Промежуточная аттестация** | | **6** |
| **Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса** | |  |
| **МДК 02.02 В Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг** | | **110/70** |
| **Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.** | **Содержание** | **46** |
| Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. |
| Уборка общественных и служебных зон гостиницы. |
| Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов». |
| Уборочные материалы, техника, инвентарь. |
| Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата. |
| Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов. |
| Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. |
| Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице |
| Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих. |
| Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации. |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | 30 |
| Составление персональных заданий горничным и супервайзерам. |  |
| Оформление контроля качества уборки номеров. |  |
| Составление памятки по уборке помещений гостиницы. |  |
| Оформление забытых вещей. |  |
| Расшифровка ярлыков текстильных изделий. |  |
| Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих. |  |
| Составление программы противодействия воровству в гостинице. |  |
| **Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж** | **Содержание** | **54** |
| Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ. |
| Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия. |
| Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг. |
| Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и непрямые каналы бронирования |
| Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций. |
| Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования. |
| Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам). |
| Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения. |
| Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема. |
| Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование. |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | 40 |
| Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия |  |
| Формирование пакетов услуг гостиницы |  |
| Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие |  |
| Формирование программ лояльности клиентов |  |
| Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования |  |
| Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. |  |
| Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей. |  |
| Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. |  |
| 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. |  |
| **Самостоятельная работа** | | **4** |
| **Промежуточная аттестация** | | **6** |
| **Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения** | |  |
| **МДК 02.03 В Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы** | | **140/90** |
| **Тема 3.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей** | **Содержание** | **60** |
| Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, 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. |
| Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров. |
| Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей. |
| Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. |
| Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. |
| Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. |
| Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные. |
| Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей. |
| Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** | 40 |
| Организация приёма, регистрации гостей. |  |
| Размещение гостей (предоставление номеров). |  |
| Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. |  |
| Чтение и перевод текстов с иностранного языка. |  |
| Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office. |  |
| **Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей** | **Содержание** | **70** |
| Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. |
| 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, выезда гостя |
| Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы. |
| Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения. |
| Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп,  корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.  Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями.  Комплименты VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты. |
| Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | 50 |
| Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя |  |
| Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя |  |
| Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя |  |
| Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений |  |
| Особенности поселения гостей от группы |  |
| Особенности поселения коллектива. |  |
| Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер |  |
| Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. |  |
| Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя. |  |
| **Самостоятельная работа** | | **4** |
| **Промежуточная аттестация** | | **6** |
| **Учебная практика**  **Виды работ**  Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения  Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг  Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров,  начислению на счета гостей за дополнительные услуги.  Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с  использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов  саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.  Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей  Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).  Отработка навыков регистрации иностранных граждан.  Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.  Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).  Оформление и подготовка счетов гостей.  Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями  Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих,  выписавшихся, отъезжающих).  Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице  Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы  Овладение практическими навыками супервайзера, координатора  Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров,  служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания  Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья  Проведение различных видов уборочных работ  Оформление документов на забытые вещи  Контроль сохранности предметов интерьера номеров  Использование в работе знаний иностранных языков  Оказание персональных и дополнительных услуг гостям  Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование  Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)  Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих  Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей  Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.  Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием  Составление актов на списание инвентаря и оборудования  Организация рабочего места  Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного  предприятия  Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и  обеспечения бронирования;  Оформление бронирования с использованием телефона  Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора  Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.  Оформление индивидуального бронирования  Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их  стоимости  Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования  Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров  Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях  Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование  Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров  Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования  Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.  Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и  заказанным услугам  Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения  Создание отчетов по бронированию  Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля. | | **288** |
| **Производственная практика**  **Виды работ**  Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;  Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице  Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей  Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.  Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями  Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями  Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.  Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для  расчета и выписки гостей  Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями  Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.  Выполнение обязанностей ночного портье.  Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.  Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.  Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих  Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.  Проведение контроля готовности номеров к заселению  Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой  Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.  Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.  Ведение учета забытых вещей.  Работа с просьбами и жалобами гостей.  Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности  Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества  Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.  Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг  Оформление отчетной документации  Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах  Оформление актов на списание малоценного инвентаря  Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;  Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице  Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей  Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.  Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями  Составление проекта договоров в соответствии с принятыми 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. | | **36** |
| **Промежуточная аттестация** | | **12** |
| **Всего** | | **808** |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

Кабинет организации деятельности сотрудников службы приема, размещения, кабинет организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

Оборудование:

- Автоматизированное рабочее место преподавателя:

- системный блок OLDI Office 156 AMD A4-3300/2 GB/320Gв;

- монитор 18.5" SAMSUNG S19B370B;

- проектор Benq MP525 DLP;

- штанга SMS Projector CLV;

 - экран Projecta 180 х180 Matte White К;

- акустические колонки;

- доступ к сети Интернет; локальная сеть;

- комплект соединительных кабелей Konoos VGA 15\15 10 м.

- Автоматизированные рабочие места на 5 обучающихся:

- моноблок HP Intel Celeron J3060 (1.6GHz), 2096MB, 250GB, 21.5" (1920\*1080), DVD+ / -RW, Shared VGA;

- принтер Canon LBP-3010– сетевой;

- столы ученические по количеству обучающихся;

- стулья ученические по количеству обучающихся;

- шкафы встроенные;

- раковина.

Тренажерный комплекс «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования»:

- Автоматизированное рабочее место:

- системный блок OLDI 146 PN0121406 Ath X2 5600+ /2GB/ 320Gв;

- монитор 19" SAMSUNG S19B370B;

- проектор Benq MP522 DLP;

- штанга SMS Projector CLV;

 - экран Projecta 180 х180 Matte White К;

- доступ к сети Интернет; локальная сеть;

- комплект соединительных кабелей Konoos VGA 15\15 10 м.

- принтер HP-1050– сетевой;

- комплексная автоматизированная система управления отелем;

-стойка ресепшн;

- телефон;

-многофункциональное устройство «Canon»;

- сейф «Vector»;

-шкафы для папок;

- лотки для документов;

- POS-терминал «YARUS C2100»;

- детектор валют «DORS 50» (черный);

- стулья офисные с откидным столиком по числу обучающихся;

- стол для переговоров;

-стеллаж «передвижная выставка».

Кабинет организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:

- Автоматизированное рабочее место преподавателя:

- системный блок 146 PN0121406 Ath X2 5600+/2 Gв/120Gв;

- монитор SAMSUNG 943N TFT;

- принтер SAMSUNG ML-1641;

- проектор Benq MP523 DLP;

- штанга SMS Projector CLV;

 - экран Projecta 180 х180 Matte White К;

- акустические колонки;

- доступ к сети Интернет; локальная сеть;

- комплект соединительных кабелей Konoos VGA 15\15 10 м;

- столы ученические по количеству обучающихся;

- стулья ученические по количеству обучающихся;

- шкафы встроенные;

- раковина.

Лаборатория «Гостиничный номер»:

- кровать одноместная – 2 шт.;

- прикроватная тумбочка – 2 шт.;

- настольная лампа – 2 шт.;

- бра – 2 шт.;

- мини – бар;

- стол;

- диван;

- журнальный стол;

- стул – 2 шт.;

- зеркало;

- шкаф;

- телефон;

- верхний светильник;

## - кондиционер «[Сплит-система Beko BNLH 070/BNLH 071](https://www.mvideo.ru/products/split-sistema-beko-bnlh-070-bnlh-071-20038021)»;

- телевизор ЖК «LG»;

- гладильная доска;

- утюг «Bosch»;

- моющий пылесос «VAX» модель 6131;

- подушка – 4 шт.;

- одеяло – 4 шт.;

- покрывало – 3 шт.;

- комплект постельного белья – 4 шт.;

- шторы;

-напольное покрытие;

Ванная комната:

- ванна;

- унитаз;

- раковина;

- зеркало;

- штора для ванной;

- коврик;

- держатель для туалетной бумаги;

- ершик для унитаза;

- полотенце для лица – 4 шт.;

- полотенце для тела – 4 шт.;

-полотенце для ног – 2 шт.;

- санитарно – гигиенические принадлежности.

- укомплектованная тележка горничной;

- комплект для мытья полов.

Кабинет организации деятельности сотрудников службы питания:

- Автоматизированное рабочее место преподавателя:

- системный блок 146 PN0121406 Ath X2 5600+/2 Gв/120Gв;

- монитор SAMSUNG 943N TFT;

- принтер SAMSUNG ML-1641;

- проектор Benq MP523 DLP;

- штанга SMS Projector CLV;

 - экран Projecta 180 х180 Matte White К;

- акустические колонки;

- доступ к сети Интернет; локальная сеть;

- комплект соединительных кабелей Konoos VGA 15\15 10 м;

- столы ученические по количеству обучающихся;

- стулья ученические по количеству обучающихся;

- шкафы встроенные;

- раковина.

Лаборатория «Учебный бар»:

- Автоматизированное рабочее место:

- системный блок OLDI 146 PN0121406 Ath X2 5600+ /2GB/ 320Gв;

- монитор 19" SAMSUNG S19B370B;

- проектор Benq MP522 DLP;

- штанга SMS Projector CLV;

 - экран Projecta 180 х180 Matte White К;

- доступ к сети Интернет; локальная сеть;

- комплект соединительных кабелей Konoos VGA 15\15 10 м.

- принтер HP-1050– сетевой;

- комплексная автоматизированная система управления отелем;

-стойка ресепшн;

- телефон;

-многофункциональное устройство «Canon»;

- POS-терминал «YARUS C2100»;

- детектор валют «DORS 50» (черный);

- барная стойка;

- комплект стеклянной посуды на 10 персон;

- комплект металлической посуды;

-комплект столовых приборов на 10 персон;

- комплект столового белья – 4 шт.;

- Блендер Jau BL-1500;

- Кофемашина «Trisa Espresso Bar»;

-Льдогенератор «Eqta ECPS15A»;

-Машина посудомоечная (45 см) «Electrolux ESF9450LOW»;

-Салат-бар «Cooleq S900 STD»;

-Шкаф винный «Tesler WCV-080»;

-Миксер для молочных коктейлей «JAU SR1»;

- тележка – поднос для раздачи блюд.

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

**3.2.1. Основные печатные и электронные издания**

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 c. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/87883
2. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 c. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/77001
3. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs : практикум для СПО / Л. В. Гаренских, И. Т. Демкина. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, 2021. – 104 c. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/104910
4. Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 249 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9457-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/452929
5. Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 c. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/87797
6. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 412 с. – (Профессиональная практика). – ISBN 978-5-534-13510-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476329
7. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений : практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов : Профобразование, 2021. – 68 c. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/104697
8. Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 130 c. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL:https://profspo.ru/books/864722
9. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 c. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93537
10. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 c. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93537
11. Захарова, Н. А. Здания и инженерные системы гостиниц : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 294 c. – ISBN 978-5-4488-0816-6, 978-5-4497-0482-5. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93539
12. Захарова, Н. А. Основы страхования и статистического учета в туризме : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 212 c. – ISBN 978-5-4488-0468-7, 978-5-4497-0398-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93546
13. Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 219 c. – ISBN 978-5-4488-0732-9, 978-5-4497-0402-3. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93548
14. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 c. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93551
15. Исаева, О. М. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 168 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07215-0. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/471025
16. Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, 2021. – 167 c. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/104899
17. Краснопёрова, Ю. В. Теоретическая грамматика английского языка : учебно-методическое пособие для СПО / Ю. В. Краснопёрова. – Саратов : Профобразование, 2019. – 75 c. – ISBN 978-5-4488-0334-5. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/86151
18. Кузнецова, И. В. Ведение конфиденциального делопроизводства : учебник для СПО / И. В. Кузнецова, Г. А. Хачатрян. – Саратов : Профобразование, 2020. – 145 c. – ISBN 978-5-4488-0837-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/97082
19. Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум : учебное пособие для СПО / Т. С. Кузнецова. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 267 c. – ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996-2846-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/87787
20. Лисевич, А. В. Маркетинговые технологии в туризме : учебное пособие для СПО / А. В. Лисевич, Е. В. Лунтова, М. А. Джалая. – Саратов : Профобразование, 2019. – 68 c. – ISBN 978-5-4488-0371-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/86302
21. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/456006
22. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 449 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12518-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/475785
23. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 86 c. – ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/44183
24. Павлищева, Н. А. Основы проектирования, строительства и эксплуатации гостиниц : учебное пособие для СПО / Н. А. Павлищева. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 327 c. – ISBN 978-5-4488-0817-3, 978-5-4497-0483-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93545
25. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 c. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/100399
26. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 c. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/100399
27. Раптанова, И. Н. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма : учебное пособие для СПО / И. Н. Раптанова, К. Г. Чапалда. – Саратов : Профобразование, 2020. – 118 c. – ISBN 978-5-4488-0681-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/91837
28. Сницына, О.Н., Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник / О.Н. Синицына. — Москва : КноРус, 2022. — 186 с. — ISBN 978-5-406-09925-4. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:https://book.ru/book/943940
29. Солодилова, И. А. Лексикология немецкого языка : учебное пособие для СПО / И. А. Солодилова. – Саратов : Профобразование, 2020. – 133 c. – ISBN 978-5-4488-0636-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/91883
30. Стренадюк, Г. С. Reise mit Vergnügen : учебное пособие для СПО / Г. С. Стренадюк, Н. Н. Ломакина, Ю. В. Погадаева. – Саратов : Профобразование, 2020. – 116 c. – ISBN 978-5-4488-0685-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/91843
31. Т. С. Жданова, В. О. Корионова. – Саратов : Профобразование, 2019. – 98 c. – ISBN 978-5-4488-0273-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/8334
32. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/486303
33. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/486303
34. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/486303
35. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/484924
36. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/484924
37. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/484924
38. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 498 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-01594-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/469678
39. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 188 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13958-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/477254
40. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 188 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13958-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/477254
41. Чапаева, Л. Г. Французский язык. Вводный курс : практикум для СПО / Л. Г. Чапаева. – Саратов : Профобразование, 2020. – 152 c. – ISBN 978-5-4488-0621-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/92198
42. Чиликина, И. А. Управление персоналом : учебное пособие для СПО / И. А. Чиликина. – 2-е изд. – Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2019. – 76 c. – ISBN 978-5-88247-939-7, 978-5-4488-0292-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/85992
43. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 280 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13227-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476682
44. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 280 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13227-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476682

**3.2.2. Дополнительные источники**

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

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

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля*[[1]](#footnote-1)* | Критерии оценки | Методы оценки |
| ПК 2.1.  Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей | Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения  Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения  Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы  приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения | Собеседование  Тестирование  Отчеты по практическим работам  Отчет по учебной практике  Отчет по производственной практике |
| ПК 2.2.  Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия | Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса  Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения | Собеседование  Тестирование  Отчеты по практическим работам  Отчет по учебной практике  Отчет по производственной практике |
| ПК 2.3.  Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг | Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения  Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения | Собеседование  Тестирование  Отчеты по практическим работам  Отчет по учебной практике  Отчет по производственной практике |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных  Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса  Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда  Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов) | Собеседование  Тестирование  Отчеты по практическим работам  Отчет по учебной практике  Отчет по производственной практике |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях | Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме | Собеседование  Тестирование  Отчеты по практическим работам  Отчет по учебной практике  Отчет по производственной практике |
| ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде | Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса  Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)  Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций | Собеседование  Тестирование  Отчеты по практическим работам  Отчет по учебной практике  Отчет по производственной 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 | Собеседование  Тестирование  Отчеты по практическим работам  Отчет по учебной практике  Отчет по производственной 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 | Собеседование  Тестирование  Отчеты по практическим работам  Отчет по учебной практике  Отчет по производственной практике |

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