

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КАМЧАТСКОГО КРАЯ**

**КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«КАМЧАТСКИЙ КОЛЛЕДЖ ТЕХНОЛОГИИ И СЕРВИСА»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ 02. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

**МДК 02.01. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА,  
РАЗМЕЩЕНИЯ И БРОНИРОВАНИЯ ГОСТИНИЦЫ**

**МДК 02.02. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ УПРАВЛЕНИЯ  
НОМЕРНОГО ФОНДА И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

**МДК 02.03. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЕПАРТАМЕНТА  
МАРКЕТИНГА И РЕКЛАМЫ**

по программе подготовки специалистов среднего звена  
по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство

направленность «Гостиничные услуги»

г. Петропавловск – Камчатский,  
2023 г.

Рассмотрено и одобрено  
на заседании методической комиссии  
преподавателей специальных дисциплин и  
мастеров производственного обучения,  
протокол № 8  
от «11» мая 2023 г.  
Председатель И.С. Щербакова

Утверждаю  
Заместитель директора по учебно-  
производственной работе  
О.Н. Толоконникова  
«11» мая 2023 г.

**Рабочая программа профессионального модуля ПМ 02. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ  
ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

МДК 02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и  
бронирования гостиницы

МДК 02.02. Организация деятельности службы управления номерного фонда и  
дополнительных услуг

МДК 02.03. Организация деятельности департаменте маркетинга и рекламы услуг  
разработана на основе Федерального государственного образовательного  
стандарта по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утв.  
Приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 №1552

**Организация-разработчик:**

КГПОАУ «Камчатский колледж технологии и сервиса»

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	9
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	20
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	28

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## ПМ 02. Предоставление гостиничных услуг

**МДК 02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы**

**МДК 02.02. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг**

**МДК 02.03. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг**

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля **ПМ 02. Предоставление гостиничных услуг**

**МДК 02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы**

**МДК 02.02. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг**

**МДК 02.03. Организация деятельности департаменте маркетинга и рекламы услуг** составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утв. Приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 №1552, является частью основной профессиональной образовательной программы по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

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

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

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
ВД 2.	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

Освоение профессионального модуля направлено на развитие общих компетенций

<b>Код</b>	<b>Общие компетенции</b>
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.

### **В результате освоения профессионального модуля студентов должен:**

Иметь практический опыт в:	<p>оценке и планировании потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>проведении вводного и текущего инструктажа подчиненных;</p> <p>распределении обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;</p> <p>планировании текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;</p> <p>формировании системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;</p> <p>координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);</p> <p>контроле выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</p> <p>взаимодействии со отделами (службами) гостиничного комплекса;</p> <p>управлении конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);</p> <p>стимулировании подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;</p> <p>организации и контролю соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;</p> <p>информировании гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>информировании гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</p> <p>приеме корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;</p> <p>оказании помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;</p> <p>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;</p> <p>приеме и учете запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в</p>
----------------------------	--

	<p>         котором оно расположено;          подготовке отчетов о своей работе за смену;          встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;          вводе 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;          информировании гостей гостиничного комплекса или иного средства; размещении об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;          приеме на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;          приеме заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения          выполнении услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;          проведении расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;          проведении 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;          проведении расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения          хранении и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.       </p>
<p>Уметь:</p>	<p>         анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;          осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;          использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;          контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;          предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;          предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;          оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;          оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;          принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;          находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и       </p>

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

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

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

<b>Всего часов:</b>	<b>777</b>
Теоретическое обучение	275
лабораторные и практические занятия	124
курсовая работа	-
<i>Практики:</i>	
учебная	126
производственная	234
Экзамен квалификационный	18



## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)		
			Обязательные аудиторные учебные занятия		
			всего, часов	в т. ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т. ч., курсовая проект (работа)*, часов
1	2	3	4	5	6
ПК 2.1. ОК 01-05 ОК 09	МДК 02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы.	<b>131</b>	<b>131</b>	<b>50</b>	-
ПК 2.2. ОК 01-05 ОК 09	МДК 02.02. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг.	<b>131</b>	<b>131</b>	<b>46</b>	-
ПК 2.3. ОК 01-05 ОК 09	МДК 02.03. Организация деятельности департаменте маркетинга и рекламы услуг.	<b>137</b>	<b>137</b>	<b>49</b>	-
ПК 2.1.- ПК 2.2.	Учебная практика	<b>126</b>			
ПК 2.1.- ПК 2.2.	Производственная практика	<b>234</b>			
	Экзамен по модулю	<b>18</b>			
	<b>Всего:</b>	<b>777</b>	<b>399</b>	<b>145</b>	<b>0</b>

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

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	
1	2	3	
<b>Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса.</b>		<b>131</b>	
<b>МДК 02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы.</b>		<b>131</b>	
Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	<b>Содержание.</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>46</b>
	Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления.	2	6
	Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	2	6
	Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	2	5
	Нормы расхода чистящих и моющих средств.	2	4
	Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.	2	6
	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	2	4
	Деловое общение. Этика и этикет.	2	5
	Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления.	2	5
	Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	2	5
	<b>Тематика практических занятий.</b>		<b>19</b>
	Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.	2	6
Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном	2	6	

	белье,полотенцах, моющих средствах и инвентаре.		
	Оформление технологических документов службы номерного фонда.	2	7
Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.	<b>Содержание.</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>47</b>
	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.	2	3
	Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.	2	3
	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	2	4
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	2	3
	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	2	3
	Служба бронирования. Структура. Персонал.	2	3
	Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования.	2	3
	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	2	3
	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	2	3
	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.	2	3
	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	2	3
	Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке	2	4

	Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	2	3
	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.	2	
	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.	2	3
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	2	3
	<b>Тематика практических занятий.</b>		<b>19</b>
	Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	2	2
	Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	2	2
	Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем.	2	2
	Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ.	2	2
	Групповое бронирование с использованием профессиональных программ.	2	2
	Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ.	2	2
	Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ.	2	3
	Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях.	2	2
	Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.	2	2
<b>Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса.</b>			<b>131</b>
<b>МДК 02.02. В Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг.</b>			<b>131</b>
Тема. 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	<b>Содержание.</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>46</b>
	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	2	
	Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	2	
	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	2	
	Уборочные материалы, техника, инвентарь.	2	
	Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.	2	
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	2	
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	2	
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	2	

	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	2	
	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	2	
	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	2	
	<b>Тематика практических работ.</b>		<b>20</b>
	Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	2	3
	Оформление контроля качества уборки номеров.	2	3
	Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	2	4
	Оформление забытых вещей.	2	4
	Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	2	2
	Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	2	2
	Составление программы противодействия воровству в гостинице.	2	2
Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж.	<b>Содержание.</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>47</b>
	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.	2	5
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	2	5
	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	2	5
	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования	2	5
	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	2	5
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	2	5
	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	2	5
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	2	4

	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	2	4
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2	4
	<b>Тематика практических работ.</b>		<b>20</b>
	Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия.	2	2
	Формирование пакетов услуг гостиницы.	2	2
	Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие.	2	2
	Формирование программ лояльности клиентов.	2	2
	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования.	2	2
	Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.	2	2
	Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	2	2
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2	3
	Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации.	2	3
<b>Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.</b>			<b>137</b>
<b>МДК 02.03. В Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы.</b>			<b>137</b>
Тема 3.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей.	<b>Содержание.</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>45</b>
	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	2	5
	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	2	5
	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	5

	Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	2	5
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	2	4
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	2	4
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	2	4
	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	2	4
	<b>Тематика практических работ.</b>		<b>23</b>
	Организация приёма, регистрации гостей.	2	4
	Размещение гостей (предоставление номеров).	2	4
	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	2	5
	Чтение и перевод текстов с иностранного языка.	2	5
	Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.	2	5
Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей.	<b>Содержание.</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>46</b>
	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	2	8
	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.	2	8
	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.	2	8
	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	2	8
	Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации, и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP-гостями. Compliments VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	2	7
	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	2	7
	<b>Тематика практических работ.</b>		<b>23</b>
	Поселение гостя по брони, заполнение профиля гостя.	2	3

	Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя.	2	3
	Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя.	2	2
	Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений.	2	2
	Особенности поселения гостей от группы.	2	2
	Особенности поселения коллектива.	2	2
	Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер	2	2
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2	2
	Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.	2	3
	Особенности поселения коллектива.	2	2
<b>Учебная практика</b>			
<b>Виды работ</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.</li> <li>2. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</li> <li>3. 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.</li> <li>4. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей.</li> <li>5. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан.</li> <li>6. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</li> <li>7. Оформление и подготовка счетов гостей.</li> <li>8. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.</li> <li>9. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</li> <li>10. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. Владение практическими навыками супервайзера, координатора.</li> <li>11. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.</li> <li>12. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья. Проведение различных видов уборочных работ. Оформление документов на забытые вещи.</li> </ol>			
			<b>126</b>



<ol style="list-style-type: none"> <li>13. Контроль сохранности предметов интерьера номеров Использование в работе знаний иностранных языков Оказание персональных и дополнительных услуг гостям.</li> <li>14. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.</li> <li>15. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих.</li> <li>16. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.</li> <li>17. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</li> <li>18. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием Составление актов на списание инвентаря и оборудования.</li> <li>19. Организация рабочего места.</li> <li>20. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия.</li> <li>21. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования.</li> <li>22. Оформление бронирования с использованием телефона.</li> <li>23. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования.</li> <li>24. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.</li> <li>25. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования.</li> <li>26. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров.</li> <li>27. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование.</li> <li>28. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования.</li> <li>29. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</li> <li>30. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам.</li> <li>31. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения Создание отчетов по бронированию.</li> <li>32. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</li> </ol>	
<p><b>Производственная практика</b> <b>Виды работ</b></p>	<p><b>234</b></p>

1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.
2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.
3. 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.
4. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
5. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.
6. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.
7. Выполнение обязанностей ночного портье.
8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.
9. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
10. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих
11. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Проведение контроля готовности номеров к заселению.
12. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.
13. 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.
14. Ведение учета забытых вещей.
15. Работа с просьбами и жалобами гостей.
16. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.
17. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг. Оформление отчетной документации.
18. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах Оформление актов на списание малоценного инвентаря.
19. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.
20. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.

<p>21. 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.</p> <p>22. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>23. 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.</p> <p>24. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.</p> <p>25. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.</p> <p>26. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Оформление принятых заявок на резервирование номеров.</p> <p>27. 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.</p> <p>28. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.</p> <p>29. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.</p> <p>30. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>31. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	
<b>Экзамен по модулю</b>	<b>18</b>
<b>Всего</b>	<b>777</b>

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

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

Кабинеты «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга»; «Инженерных систем гостиницы»; «Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса»; «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения»; «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»; «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)», оснащенная в соответствии с п 6.1.2.3 примерной образовательной программы по специальности.

Мастерские «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования», сервис на объектах гостеприимства «Горничная», оснащенные в соответствии с п 6.1.2.4 примерной образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п 6.1.2.5 примерной образовательной программы по специальности.

## 3.2. Информационное обеспечение обучения

### Основные источники

1. 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>

2. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517903>

3. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848>

4. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 751 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15138-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519925>

5. 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, 2023. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518916>

6. Архитектура зданий и строительные конструкции : учебник для среднего профессионального образования / К. О. Ларионова [и др.] ; под общей редакцией А. К. Соловьева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 490 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10318-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517698>

7. Кривошاپко, С. Н. Конструкции зданий и сооружений : учебник для среднего профессионального образования / С. Н. Кривошاپко, В. В. Галишникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02348-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511678>

8. Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 339 с. — (Профессиональное образование). — ISBN

978-5-534-10548-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517931>

9. Восколович, Н. А. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 242 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15811-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510132>

10. Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые технологии в туризме: маркетинг туристских территорий : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 208 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10551-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517926>

11. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15264-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520436>

12. Поляков, В. А. Реклама: разработка и технологии производства : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Поляков, А. А. Романов. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 514 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10539-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517937>

### **Дополнительные источники:**

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

2. Виговская, М. Е. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. — 2-е изд. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/77001>

3. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs: практикум для СПО / Л. В. Гаренских, И. Т. Демкина. — 2-е изд. — Саратов:

Профобразование, 2021. – 104 с. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104910>

4. Горленко, О. А. Управление персоналом: учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаяева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 249 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9457-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/452929>

5. Деревянкин, Е. В. Деловое общение: учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин; под редакцией О. В. Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 с. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87797>

6. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: практическое пособие / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 412 с. – (Профессиональная практика). – ISBN 978-5-534-13510-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476329>

7. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений: практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов: Профобразование, 2021. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104697>

8. Захарова, И. В. Психология делового общения: практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 130 с. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/864722>

9. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>

10. Захарова, Н. А. Здания и инженерные системы гостиниц: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 294 с. – ISBN 978-5-4488-0816-6, 978-5-4497-0482-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93539>

11. Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи

Ар Медиа, 2020. – 219 с.– ISBN 978-5-4488-0732-9, 978-5-4497-0402-3. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93548>

12. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 86 с. – ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/44183>

13. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с.– ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399>

### **Нормативные 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	Критерии оценки	Методы оценки
<p>ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.</p>	<p>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.</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.</p>
<p>ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.</p>	<p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.</p>
<p>ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.</p>	<p>Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.</p>
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.</p>	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами. Выполнение задач по оформлению и обработке заказов.</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.</p>
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной</p>	<p>Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме.</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.</p>

сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.		
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса. Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах). Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста..	Владеть культурой межличностного общения. Знать этику делового общения.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно- правовыми актами на русском и иностранных языках.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике.

Оценка знаний, умений и навыков по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	не оценивается

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ  
В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ 02. Предоставление гостиничных услуг  
43.02.16 Туризм и гостеприимство (Гостиничные услуги)  
для студентов набора 2023 года  
на базе основного общего образования  
на 2023/2024 учебный год**

Изменения и дополнения рассмотрены и одобрены на заседании методической комиссии преподавателей специальных дисциплин и мастеров производственного обучения, протокол № 4 от 15 декабря 2023 г.

В рабочую программу на 2023/2024 учебный год внесены следующие изменения и дополнения:

№п/п	Раздел	Содержание дополнений/изменений	Основания для внесения дополнений/изменений
1	2.2.	<p><b>МДК.02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы</b>  <b>Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b></p> <p><b>направлена на формирование у студентов следующих предпринимательских компетенций:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Стратегическое мышление.</li> <li>- Инновативность, гибкость, готовность к изменениям.</li> <li>- Аналитические способности.</li> <li>- Умение видеть риски и возможности.</li> </ul>	<p>Приказ Министерства просвещения Российской Федерации №П-252 от 26.07.22 «О присвоении статуса федеральной пилотной площадки федерального государственного бюджетного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования «Институт развития профессионального образования»</p> <p>Приказ Министерства образования Камчатского края №526 от 01.07.2022 «Об инновационной деятельности, осуществляемой в образовательных организациях Камчатского края»</p>
	2.2.	<p><b>МДК. 02.02. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг.</b>  <b>Тема 2.2. Управление текущей деятельностью</b></p>	

	<p><b>сотрудников службы бронирования и продаж направлена на формирование у студентов следующих предпринимательских компетенций:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Стратегическое мышление.</li> <li>- Инновативность, гибкость, готовность к изменениям.</li> <li>- Аналитические способности.</li> <li>- Умение видеть риски и возможности.</li> </ul>	
2.2.	<p><b>МДК. 02.03. Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы. Тема 3.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей</b></p> <p><b>направлена на формирование у студентов следующих предпринимательских компетенций:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Стратегическое мышление.</li> <li>- Навыки в области маркетинга.</li> <li>- Аналитические способности.</li> <li>- Умение видеть риски и возможности.</li> </ul>	

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ  
В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

**МДК.02.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА,  
РАЗМЕЩЕНИЯ И БРОНИРОВАНИЯ ГОСТИНИЦЫ**

**МДК.02.02 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ  
УПРАВЛЕНИЯ НОМЕРНОГО ФОНДА И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ  
УСЛУГ**

**МДК.02.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЕПАРТАМЕНТА  
МАРКЕТИНГА И РЕКЛАМЫ**

---

для студентов набора 2023 года  
на базе основного общего образования  
на 2024/2025 учебный год

Изменения и дополнения  
рассмотрены и одобрены  
на заседании методической комиссии  
преподавателей  
общеобразовательных дисциплин,  
протокол №9 от 24 мая 2024 г.

В рабочую программу на 2024/2025 учебный год изменения и дополнения не вносились.

№п/п	Раздел	Содержание дополнений/изменений	Основания для внесения дополнений/изменений