

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение Республики Крым  
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

УТВЕРЖДЕНО

Заместитель директора по УПР  
ГБПОУ РК «РКИГ»

Е.Ш. Булаш

Приказ № 145 от 31.08. 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**  
**ПМ.02 «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»**  
специальность 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

направленность: гостиничные услуги



г. Симферополь, 2023

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», входящей в укрупнённую группу направлений специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Романовский колледж индустрии гостеприимства».

Разработчик: Е.В. Щербакова, преподаватель ГБПОУ РК «РКИГ»

Рабочая программа профессионального модуля ПМ 02. В «Предоставление гостиничных услуг» рассмотрена на заседании цикловой методической комиссии «Гостеприимство».

Протокол № 1 от 31 августа 2023 г.

Председатель ЦМК \_\_\_\_\_ Щербакова Е.В.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ 02.В «Предоставление гостиничных услуг» рекомендована методическим советом ГБПОУ РК «РКИГ» при реализации основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Протокол № 1 от «31» августа 2023 г.

Методист \_\_\_\_\_ Донченко Я.А.

Согласовано с работодателем

\_\_\_\_\_  
(наименование предприятия, организации)

\_\_\_\_\_  
(должность, подпись, ФИО)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

М.П.

©) Щербакова Е.В. – автор-составитель

## СОДЕРЖАНИЕ

Стр.

1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля
2. Структура и содержание профессионального модуля
3. Условия реализации профессионального модуля
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ. 02 «Предоставление гостиничных услуг»**

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

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

**1.1.1. Перечень общих компетенций**

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

**1.1.2. Перечень профессиональных компетенций**

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
<b>ВД 2 В</b>	<b>Предоставление гостиничных услуг</b>
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 предоставления гостиничных услуг
---------	--

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

<p><b>Иметь практический опыт</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>✓ проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;</li> <li>✓ распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;</li> <li>✓ планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;</li> <li>✓ формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;</li> <li>– координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);</li> <li>– контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li> <li>– взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;</li> <li>– управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);</li> <li>– стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;</li> <li>– организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.</li> </ul>
<p><i>Уметь:</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;</li> <li>– осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</li> <li>– использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li> <li>– контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием.</li> </ul>
<p><i>Знать:</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;</li> <li>– основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;</li> <li>– технологии организации процесса питания;</li> <li>– основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;</li> <li>– теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;</li> <li>– теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– гостиничный маркетинг и технологии продаж;</li> <li>– требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;</li> <li>– специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li> <li>– основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</li> <li>– правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме.</li> </ul>
--	---

1.1.4. Освоение производственной практики обеспечивает достижение обучающимися следующих личностных результатов реализации программы воспитания:

<b>ЛР №</b>	<b>Расшифровка</b>
<b>ЛР 1</b>	Осознающий себя гражданином России и защитником Отечества, выражающий свою российскую идентичность в поликультурном и многоконфессиональном российском обществе и современном мировом сообществе. Сознательное единство с народом России, с Российским государством, демонстрирующий ответственность за развитие страны. Проявляющий готовность к защите Родины, способный аргументированно отстаивать суверенитет и достоинство народа России, сохранять и защищать историческую правду о Российском государстве
<b>ЛР 2</b>	Проявляющий активную гражданскую позицию на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан, уважения к историческому и культурному наследию России. Осознанно и деятельно выражающий неприятие дискриминации в обществе по социальным, национальным, религиозным признакам; экстремизма, терроризма, коррупции, антигосударственной деятельности. Обладающий опытом гражданской социально значимой деятельности (в студенческом самоуправлении, добровольчестве, экологических, природоохранных, военно-патриотических и др. объединениях, акциях, программах). Принимающий роль избирателя и участника общественных отношений, связанных с взаимодействием с народными избранниками
<b>ЛР 3</b>	Демонстрирующий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России, принципам честности, порядочности, открытости. Действующий и оценивающий свое поведение и поступки, поведение и поступки других людей с позиций традиционных российских духовно-нравственных, социокультурных ценностей и норм с учетом осознания последствий поступков. Готовый к деловому взаимодействию и неформальному общению с представителями разных народов, национальностей, вероисповеданий, отличающий их от участников групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие социально опасного поведения окружающих и предупреждающий его. Проявляющий уважение к людям старшего поколения, готовность к участию в социальной поддержке нуждающихся в ней
<b>ЛР 4</b>	Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий

	ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»
<b>ЛР 5</b>	Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, народу, малой родине, знания его истории и культуры, принятие традиционных ценностей многонационального народа России. Выражающий свою этнокультурную идентичность, сознающий себя патриотом народа России, деятельно выражающий чувство причастности к многонациональному народу России, к Российскому Отечеству. Проявляющий ценностное отношение к историческому и культурному наследию народов России, к национальным символам, праздникам, памятникам, традициям народов, проживающих в России, к соотечественникам за рубежом, поддерживающий их заинтересованность в сохранении общероссийской культурной идентичности, уважающий их права
<b>ЛР 6</b>	Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации
<b>ЛР 7</b>	Осознающий и деятельно выражающий приоритетную ценность каждой человеческой жизни, уважающий достоинство личности каждого человека, собственную и чужую уникальность, свободу мировоззренческого выбора, самоопределения. Проявляющий бережливое и чуткое отношение к религиозной принадлежности каждого человека, предупредительный в отношении выражения прав и законных интересов других людей
<b>ЛР 8</b>	Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав представителей различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения конституционных прав и свобод граждан. Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России. Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение
<b>ЛР 9</b>	Сознающий ценность жизни, здоровья и безопасности. Соблюдающий и пропагандирующий здоровый образ жизни (здоровое питание, соблюдение гигиены, режим занятий и отдыха, физическая активность), демонстрирующий стремление к физическому совершенствованию. Проявляющий сознательное и обоснованное неприятие вредных привычек и опасных склонностей (курение, употребление алкоголя, наркотиков, психоактивных веществ, азартных игр, любых форм зависимостей), деструктивного поведения в обществе, в том числе в цифровой среде
<b>ЛР 10</b>	Бережливо относящийся к природному наследию страны и мира, проявляющий

	сформированность экологической культуры на основе понимания влияния социальных, экономических и профессионально-производственных процессов на окружающую среду. Выражающий деятельное неприятие действий, приносящих вред природе, распознающий опасности среды обитания, предупреждающий рискованное поведение других граждан, популяризирующий способы сохранения памятников природы страны, региона, территории, поселения, включенный в общественные инициативы, направленные на заботу о них
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры. Критически оценивающий и деятельно проявляющий понимание эмоционального воздействия искусства, его влияния на душевное состояние и поведение людей. Бережливо относящийся к культуре как средству коммуникации и самовыражения в обществе, выражающий сопричастность к нравственным нормам, традициям в искусстве. Ориентированный на собственное самовыражение в разных видах искусства, художественном творчестве с учётом российских традиционных духовно-нравственных ценностей, эстетическом обустройстве собственного быта. Разделяющий ценности отечественного и мирового художественного наследия, роли народных традиций и народного творчества в искусстве. Выражающий ценностное отношение к технической и промышленной эстетике
ЛР 12	Принимающий российские традиционные семейные ценности. Ориентированный на создание устойчивой многодетной семьи, понимание брака как союза мужчины и женщины для создания семьи, рождения и воспитания детей, неприятия насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности</b>	
ЛР 13	Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства

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

Всего часов – 534 часов

в том числе в форме практической подготовки – 324 часа

Из них на освоение МДК 02.01 В – 96 часов;

МДК 02.02 В – 104 часа;

МДК 02.03 В – 178 часов.

в том числе самостоятельная работа – 8 часов (МДК 02.01 )

курсовой проект – 30 часов

практики, в том числе учебная – 72 часа;

производственная – 72 часа.

Промежуточная аттестация – 12 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных / общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, акад. час.						
				Обучение по МДК					Практика	
				Всего	В том числе					
					Лабораторных и практических занятий	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Курсовой проект	Учебная	Производственная
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 2.3.-2.4. ОК 01 – ОК 09	<b>МДК 02.01</b> Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	96	40	88	40	8	6			
ПК 2.1-2.4 ОК 01 – ОК 09	<b>МДК 02.02</b> Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса	104	56	104	56		6			
ПК 2.1-2.2 ОК 01 – ОК 09	<b>МДК 02.03</b> Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	178	84	178	84		6	30		
	<b>Учебная практика</b>	72	72				2		72	
	<b>Производственная практика</b>	72	72				2			72
	<b>Промежуточная аттестация</b>	12	-				12			
	<b>Всего:</b>	<b>534</b>	<b>522</b>	<b>370</b>	<b>180</b>	<b>8</b>	<b>34</b>	<b>30</b>	<b>72</b>	<b>72</b>

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)	Домашнее задание	Объем, акад. ч. / в т.ч. в форме практической подготовки	
1	2	3		
<b>Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса</b>				
<b>МДК 02.01 В Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса</b>			<b>40/40</b>	
<b>Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>	<b>Содержание</b>		<b>12</b>	
	1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции.	О-1 стр.27-30	1 1	
	2. Стандарт внешнего вида сотрудников гостиницы	О-1 стр.45-47	1 1	
	3. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.	О-1 стр. 30-31	1 1	
	4. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	О-1 стр.37-45	1 1	
	5. Деловое общение	конспект	1 1	
	6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей	Подготовить сообщение	1 1	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>			<b>8</b>
	1. Составление персональных заданий супервайзерам	О-1 стр. 30-35	1 1	
	2. Оформление технологических документов службы номерного фонда.	конспект	1 1	
	3. Решение ситуационных заданий на знание аббревиатур: «Обозначения статуса номера и индекса поселения в отеле»	О-1 стр.12-15	1 1	
	4. Составление контрольных листов качества уборки номеров, помещений служебного и общего пользования	О-1 стр. 15-17	1 1	
	<b>Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и</b>	<b>Содержание</b>		<b>28</b>
	1. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей.	конспект	1 1	

продаж	2. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала.	О-1 стр.67	1 1	
	3. Технологический цикл обслуживания гостей	конспект	1 1	
	4. Каналы продаж гостиничного продукта.	конспект	1 1	
	5. Процедура бронирования. Способы бронирования.	О-2 с.126-128	1 1	
	6. Оформление заказов на бронирование номеров.	О-1 с.126-128	1 1	
	7. Виды заявок и действия по ним. Алгоритм рассмотрения заявок.	О-1 с.98-104	1 1	
	8. Формы, бланки заявок на бронирование. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании.	О-1 с.98-104	1 1	
	9. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования.	О-104 с. 104-107	1 1	
	10. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования	конспект	1 1	
	11. Виды договоров (соглашений) на бронирование	О-1 с.138-140	1 1	
	12. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.	конспект	1 1	
	13. Ведение деловой переписки, служебной документации и коммуникаций	О-1 с.153-155	1 1	
	14. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы	О-1 с.155-158	1 1	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>			<b>32</b>
	1. Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж	О.1,с.99 закончить работу	<b>1</b> <b>1</b>	
	2. Составление расписания для сотрудников службы бронирования (на 2 и 3 администратора)	конспект	1 1	
	3. Составление расписания для сотрудников службы бронирования (на 4 администратора)	Завершить работу	1 1	
	4. Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования	О.1,с.106	1	

		закончить работу	1
5.	Презентация «Гостиничный продукт как комплекс услуг»	Завершить работу	1
			1
6.	Анализ бронирования с использованием телефона, сайты-отелей и туроператора.	Завершить работу	1
			1
7.	Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	Завершить работу	1
			1
8.	Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	Завершить работу	1
			1
9.	Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	Завершить работу	1
			1
10.	Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	Завершить работу	1
			1
11.	Изучение профессиональных автоматизированных программ (Shelter, Travelline)	Работа с АСУ	1
			1
12.	Изучение профессиональных автоматизированных программ (Shelter, Travelline)	Работа с АСУ	1
			1
13.	Составление анкеты для выявления запросов и предпочтений потребителя	Завершить работу	1
			1
14.	Разработка рекламного буклета гостиничного предприятия	Завершить работу	1
			1
15.	Разработка листа оценки процедуры (бронирование по телефону)	Завершить работу	1
			1
16.	Разработка листа оценки процедуры (бронирование от стойки)	Завершить работу	1
			1

<p><b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1</b></p> <p>Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.          Поиск на сайтах гостиниц материалов о консьержах, посыльных.          Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей.          Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя. Составить таблицу по основным средствам гостиницы.          Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации.          Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по заданию преподавателя). Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле.          Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности в гостинице».          Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж.          Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж.          Составление алгоритма работы с гостем по телефону.          Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.          Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта          Определение задач управления каналами продаж (сбыта)          Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг.          Техники, повышающие эффективность телефонного разговора          Особенности проведения переговоров с представителями разных стран.</p>		8	
<b>Консультации</b>	Консультация к экзамену	2	
<b>Промежуточная аттестация</b>	Экзамен	6	
<b>Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса</b>			
<b>МДК 02.02 В Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</b>		<b>42/62</b>	
<b>Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>	<b>Содержание</b>	<b>12</b>	
	1. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	О-1 стр.12-14	1 1
	2. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	О-1 стр. 66-70	1 1
	3. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	О-1 стр.72-76	1 1

4.	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	конспект	1
			1
5.	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	О-1 стр. 249-250	1
			1
6.	Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	О-1 стр 249-250	1
			1
<b>В том числе практических работ</b>			<b>26</b>
1.	Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	конспект	1
			1
2.	Оформление контроля качества уборки номеров.	О-1 стр. 51-60	1
			1
3.	Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	О-1 стр. 51-60	1
			1
4.	Презентация «Уборка номеров»	Завершить работу	1
			1
5.	Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	Завершить работу	1
			1
6.	Оформление забытых вещей	О-1 стр. 72-76	1
			1
7.	Составление памятки безопасности для гостей и персонала отеля	Завершить работу	1
			1
8.	Решение ситуаций по оказанию помощи гостю во время проживания с применением стандартов	О-1 стр.172-176	1
			1
9.	Решение экстраординарных ситуаций с гостями в отеле с применением стандартов	конспект	1
			1
10.	Разработка и оформление рекламных материалов (отель 3-4 звезд РК)	Завершить работу	1
			1
11.	Разработка и оформление рекламных материалов (отель 5 звезд РК)	Завершить работу	1
			1
12.	Разработка тематических открыток для гостей	О-1 стр. 66-67	1
			1
13.	Составление анимационных программ для различных категорий гостей	Завершить	1

		работу	1
<b>Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж</b>	<b>Содержание</b>		<b>30</b>
	1. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.	конспект	1
			1
	2. Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов.	О-1. стр. 50-57	1
			1
	3. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	конспект	1
			1
	4. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский.	конспект	1
			1
	5. Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы.	Подготовить сообщение	1
			1
	6. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	конспект	1
			1
	7. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж.	О-1 стр.138-142	1
			1
8. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	О-1 стр. 140-142	1	
		1	
9. Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы	конспект	1	
		1	
10. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения документационного обеспечения.	Подготовить сообщение	1	
		1	
11. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены.	конспект	1	
		1	
12. Ценообразование: расчет цены услуг. Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	О-1 Стр.117-125	1	
		1	
13. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).	О-1 Стр.126-132	1	
		1	
14. Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование	конспект	1	
		1	
15. Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management;	конспект	1	

	прогнозирование		1
	<b>В том числе практических работ</b>		<b>36</b>
	1. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	конспект	1
			1
	2. Составление договоров (соглашений) на бронирование номеров.	О-1 Стр.138-142	1
			1
	3. Формирование пакетов услуг гостиницы	Завершить работу	1
			1
	4. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	конспект	1
			1
	5. Формирование программ лояльности клиентов	Завершить работу	1
			1
	6. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	<i>Работа с АСУ</i>	1
			1
	7. Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.	<i>Работа с АСУ</i>	1
			1
	8. Профессиональная автоматизированная программа. Формирование плана загрузки номерного фонда на день.	<i>Работа с АСУ</i>	1
			1
	9. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графиков заезда гостей.	<i>Работа с АСУ</i>	1
			1
	10. КРІ (расчет ключевых показателей отеля)	конспект	1
			1
	11. КРІ (расчет ключевых показателей отеля)	конспект	1
			1
	12. Составление отчета по ночному аудиту	конспект	1
			1
	13. Составление отчета по ночному аудиту	конспект	1
			1
	14. Составление схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.	О-1 стр.155-162	1
			1
	15. Подготовка ответа на запрос бронирования	Завершить работу	1
			1
	16. Подготовка ответа на запрос бронирования	Завершить работу	1

	17. Алгоритм и правила работы с жалобами	Завершить работу	1 1
	18. Алгоритм и правила работы с жалобами	Завершить работу	1 1
<b>Консультации</b>	Консультация к экзамену		<b>2</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	Экзамен		<b>6</b>
<b>Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иногосредства размещения</b>		<b>56/84</b>	
<b>МДК 02.03 В Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иногосредства размещения</b>		<b>56/84</b>	
<b>Тема 3.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей</b>	<b>Содержание</b>		<b>24</b>
	1. Введение в специальность. Цели и задачи междисциплинарного курса. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ.	конспект	1 1
	2. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.	конспект	1 1
	3. Требования к обслуживающему персоналу. Функции менеджера, портье и консьержа.	О-1 стр.23-25	1 1
	4. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	О-1 стр.18-20	1 1
	5. Этикет телефонных переговоров.	Подготовить сообщение	1 1
	6. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.	конспект	1 1
	7. Операционный процесс обслуживания гостей в отеле	О-1 стр. 84-100	1 1
	8. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	конспект	1 1
	9. Проблемы службы приема и размещения	Подготовить сообщение	1 1
	10. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	Подготовить сообщение	1 1
11. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами	конспект	1	

гостиницы.		1
12. Технология оценки уровня удовлетворенности гостей качеством обслуживания	О-1 стр.239-243	1 1
<b>В том числе практических работ</b>		<b>34</b>
1. Изучение нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц	О-1 стр. 9-17	1 1
2. Составление требований к стандарту внешнего вида и личным качествам сотрудников СПиР	О-1 стр. 24-25	1 1
3. Изучение должностных обязанностей сотрудников СПиР	конспект	1 1
4. Составление расписания для сотрудника СПиР	конспект	1 1
5. Составление расписания для сотрудника СПиР (на 4 администратора)	Завершить работу	1 1
6. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей согласно стандартам	Завершить работу	1 1
7. Речевой стандарт при бронировании по телефону с применением стандартов	О-1 стр.41-43	1 1
8. Предоставление информации об отеле с применением стандартов	О-1 стр. 41-43	1 1
9. Предоставление туринформации с применением стандартов	конспект	1 1
10. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение АСУ «Shelter»	О-1 стр.194-195	1 1
11. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение АСУ «Shelter». Основные функции	конспект	1 1
12. Создание брони, заполнение профайла гостя в АСУ «Shelter»	Завершить работу	1 1
13. Заселение гостя от стойки в АСУ «Shelter»	О-1	1

		стр.197-198	1
	14. Заселение гостя по предварительному бронированию в АСУ «Shelter»	Завершить работу	1
			1
	15. Решение ситуаций по оказанию помощи гостю во время проживания	О-1 стр.196-198	1
			1
	16. Разработка листа оценки процедуры (заселение от стойки)	Завершить работу	1
		1	
	17. Разработка листа оценки процедуры (заселение по предварительному бронированию)	Завершить работу	1
			1
<b>Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей</b>	<b>Содержание</b>		<b>32</b>
	1. Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	О-1 стр.64-67	1
			1
	2. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	О-1 стр. 68-77	1
			1
	3. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя	конспект	1
			1
	4. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.	Подготовить сообщение	1
			1
	5. Категории гостей. Порядок встречи, приема и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей.	конспект	1
			1
	6. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	О-1 стр.150-160	1
			1
7. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями.	Подготовить сообщение	1	
		1	
8. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей.	О-1 стр.175-177	1	
		1	
9. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения.	О-1 стр.178-180	1	
		1	
10. Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов	конспект	1	
		1	
11. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.	Подготовить сообщение	1	
		1	
12. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами	конспект	1	
		1	

13. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения	О-1 стр.44-48	1
		1
14. Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита	О-1 стр. 205-207	1
		1
15. Правила работы с информационной базой данных гостиницы	конспект	1
		1
16. Инновации в гостиничной индустрии.	Подготовить сообщение	1
		1
<b>В том числе практических работ</b>		<b>50</b>
1. Прием, регистрация и размещение групп, корпоративных гостей	Инструкция к п/з	1
		1
2. Прием, регистрация и размещение VIP-гостей	Инструкция к п/з	1
		1
3. Регистрация иностранных гостей в гостиницах РФ	Инструкция к п/з	1
		1
4. Особенности работы с гостями, с учетом их категории	Инструкция к п/з	1
		1
5. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	Инструкция к п/з	1
		1
6. Работа в АСУ «Shelter». Переселение и подселение гостя в номер	Инструкция к п/з	1
		1
7. Решение ситуационных заданий при возникновении ЧС (угроза теракта, рейдерский захват)	Инструкция к п/з	1
		1
8. Работа с договором на продажу гостиничных услуг (3-4*)	Инструкция к п/з	1
		1
9. Составление паспорта гостиничного предприятия (5*)	Инструкция к п/з	1
		1
10. Составление паспорта предприятия санаторно-курортного комплекса РК	Инструкция к п/з	1
		1
11. Оплата услуг. Процедура выселения гостя в АСУ согласно стандартам	Инструкция к п/з	1
		1
12. Работа со счетами гостей.	Инструкция к п/з	1
		1
13. Оформление возврата за неиспользованные услуги	Инструкция к п/з	1

			1
	14. Решение ситуационных задач: разделение счета гостя на фолио, внесение корректировки в счет гостя в АСУ «Shelter»	Инструкция к п/з	1
			1
	15. Решение ситуаций, возникающих в процессе работы СПиР с другими службами отеля	Инструкция к п/з	1
			1
	16. Оформление журнала передачи смены	Инструкция к п/з	1
			1
	17. Составление отчета о текущем состоянии занятости номерного фонда в АСУ «Shelter»	Инструкция к программе	1
			1
	18. Составление отчетов на текущую дату в АСУ «Shelter»	Инструкция к программе	1
			1
	19. Выполнение ночного аудита в АСУ «Shelter»	Инструкция к программе	1
			1
	20. Правила выполнения ночного аудита	Завершить работу	1
			1
	21. Разработка информационно-рекламной продукции отеля	О-1 стр. 260-270	1
			1
	22. Составление и оформление информационно-рекламной продукции	О-1 стр. 260-270	1
			1
	23-25. Учебная экскурсия.	Подготовить отчет	6
<b>Консультации</b>	Консультация к экзамену		<b>2</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	Экзамен		<b>6</b>
<b>Темы курсовых работ</b>			
1. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере). 2. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере). 3. Особенности структуры дополнительных услуг в гостиницах делового назначения 4. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в апарта-отелях 5. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в хостелах 6. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в бутик-отелях 7. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в отелях-люкс 8. Организация обслуживания в отелях, ориентированных на деловое общение 9. Расширение ассортимента услуг спортивно – оздоровительного центра как фактор повышения конкурентоспособности гостиницы			<b>30</b>

<p>10. Анализ организации работы службы обслуживания номерного фонда в гостинице и пути ее совершенствования</p> <p>11. Влияние высококачественного обслуживания VIP гостей во время проживания в гостинице на формирование положительного имиджа гостиничного предприятия</p> <p>12. Особенности структуры СПА услуг в курортных гостиницах и пути ее совершенствования</p> <p>13. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в мотелях</p> <p>14. Организация экскурсионного обслуживания в гостинице и пути ее совершенствования</p> <p>15. Анализ технологий организации работы в службе хозяйственного обеспечения в гостинице и пути ее совершенствования</p> <p>16. Особенности организации обслуживания иностранных гостей в гостинице</p> <p>17. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице и пути ее совершенствования</p> <p>18. Организация предоставления развлекательных услуг в гостинице и пути ее совершенствования</p> <p>19. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания при размещении с животными</p> <p>20. Анализ ассортимента спортивно – оздоровительных услуг, предоставляемых в туристских комплексах и пути его совершенствования</p>	
<p><b>Учебная практика</b> <b>Виды работ</b></p>	<p>72</p>
<p>1. Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения</p> <p>2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг</p> <p>3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</p> <p>4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан.</p> <p>Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</p> <p>Оформление и подготовка счетов гостей.</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о</p>	

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

<p>туроператора Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования</p> <p>Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров</p> <p>Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование</p> <p>Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования</p> <p>Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</p> <p>Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам</p> <p>Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>Создание отчетов по бронированию</p> <p>Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p>	
<p style="text-align: center;"><b>Производственная практика</b> <b>Виды работ</b></p> <p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</p> <p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p>	72

<p>Выполнение обязанностей ночного портье.</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами сиспользованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих</p> <p>Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.Проведение контроля готовности номеров к заселению</p> <p>Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой</p> <p>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.</p> <p>Ведение учета забытых вещей.</p> <p>Работа с просьбами и жалобами гостей.</p> <p>Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности</p>	
<p>Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качестваПроведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.</p> <p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услугОформление отчетной документации</p> <p>Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексахОформление актов на списание малоценного инвентаря</p> <p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостиницеВыполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>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>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования иGDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и ихстоимости</p>	

<p>Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</p> <p>Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>Оформление принятых заявок на резервирование номеров</p> <p>Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</p> <p>Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>Внесение изменений в заказ на бронирование</p> <p>Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>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>Промежуточная аттестация</b>	<b>12</b>
<b>Всего:</b>	<b>534</b>

### 3. Условия реализации программы профессионального модуля ПМ 02. «Предоставление гостиничных услуг»

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы профессионального модуля «Предоставление гостиничных услуг» предполагает наличие учебного кабинета со стойкой приема и размещения гостей с модулем on-line бронирования.

*Оборудование профессиональной лаборатории и рабочих мест «Ресепшн»:*

- стойка регистрации (ресепшн)
- офисное кресло
- посадочные места по количеству обучающихся
- компьютер
- МФУ Canon
- телефонный аппарат марки «Euroline»
- инструкция и журнал по технике безопасности
- комплект учебно-методической документации
- рециркулятор

*Технические средства обучения*

- интерактивная панель с мобильной стойкой Prestigio
- компьютер
- система управления гостиницей UCS Shelter

*Оборудование профессиональной лаборатории и рабочих мест «Администрирование отеля»:*

- посадочные места по количеству обучающихся
- мобильная стойка администратора
- ноутбук Acer
- МФУ Canon
- тумба под МФУ
- шкаф- стеллаж для документов полузакрытый
- витрина для сувениров
- кондиционер марки MDV
- шкаф
- мини-сейф
- стол журнальный
- диван
- электронный сейф
- стол переговорный модульный
- стул
- подставка для зонтов
- стойка напольная для газет и журналов
- пуфик
- инструкция и журнал по технике безопасности
- учебно-методическая документация, пособия, периодические издания  
(в том числе, и в электронном виде)
- рециркулятор

*Технические средства обучения*

- интерактивная панель с мобильной стойкой Prestigio

- ноутбук Acer
- система управления гостиницей UCS Shelter

### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

#### **Печатные издания**

##### *Нормативные акты*

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1853.

2. Федеральный закон от 24 ноября 1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 10.01.2003 № 15-ФЗ, от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 05.02.2007 № 12-ФЗ, от 30.12.2008 № 309-ФЗ, от 28.06.2009 № 123-ФЗ, от 27.12.2009 № 365-ФЗ, от 30.07.2010 № 242-ФЗ).

3. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».

##### *Основные источники*

1. Ехина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательский центр «Академия», 2021. – 320 с. (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-4468-3367-2. – Текст (визуальный) : непосредственный.

##### *Дополнительные источники*

1. Чередниченко Ю.П. Организация приема и выписки гостей в отеле: учеб. пособие / – Ростов на Дону : Феникс, 2020. – 157 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

2. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – 6-е изд., испр. и доп. – Москва : Академия, 2015. – 240 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

3. Косолапов, А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. –5-е изд. стер. – Москва : КНОРУС, 2016. – 200 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

4. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – Москва : Юрайт, 2017. – 336 с. – (Профессиональное образование). – Текст (визуальный) : непосредственный.

5. ОТЕЛЬЕР&РЕСТОРАТОР / ОТЕЛЬЕР : Главный журнал для отелей. – Киев : Медиа-КИТ, 2012. – 1 р. в 2 мес

##### *Периодические издания:*

1. Академия гостеприимства: журнал для владельцев ресторанного и гостиничного бизнеса / издательский дом ООО «МЕДИАПро» – М.: 2016. – 1 р. в 2 мес.

2. Гостиница и ресторан: бизнес и управление/ главный редактор Майя Фарафонова/ ООО «Хоспиталити», 2016.

3. РЕСТОРАТОР СНЕФ: издатель ООО «НТА эвент» – М.: 2015. – 1 р. в 2 мес.

### Электронные ресурсы

1. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л.В. Семенова, В.С. Корнеевец, И.И. Драгилева, В.О. Корионова. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 86 с. – ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/44183> (дата обращения: 02.09.2020). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Радыгина, Е.Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е.Г. Радыгина. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399> (дата обращения: 18.11.2020). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б. – Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 176 с. – ISBN 978-5-394-04230-0. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/102280.html> (дата обращения: 29.11.2021). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	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
ПК 2.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	Экспертное наблюдение за выполнением работ на 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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)	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	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	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
ПК 2.3. Управлять текущей деятельностью служб гостиничного комплекса		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда	Экспертное наблюдение за выполнением работ на 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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	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	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	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
ПК 2.4. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб гостиничного комплекса или иного средства размещения		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов);	Экспертное наблюдение за выполнением работ на 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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	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	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	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
--	--	--