

**Министерство образования и науки Самарской области**

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**УТВЕРЖДЕНО**

Приказ директора  
ГБПОУ «ПГК»  
от 22.04.2024 г. №417-03

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ 02 Предоставление гостиничных услуг**

*программы подготовки специалистов среднего звена  
43.02.16 Туризм и гостеприимство*

**Самара, 2024**

## ***СОДЕРЖАНИЕ***

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ 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 ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ  
ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ .02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

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

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основную 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>
ОК01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК09.	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>
ВД2 В	Предоставление гостиничных услуг
ПК2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

**1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:**

<p>Владеть навыками</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</li> </ul>
-------------------------	--

- регламентов службы питания, приема и размещения, номерного фонда;
- взаимодействия соотделами (службами) гостиничного комплекса;
  - управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);
  - стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;
  - организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;
  - информирования гостей о услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
  - информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположено гостиничный комплекс или иное средство размещения;
  - приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;
  - оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
  - помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации о работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположено гостиничный комплекс или иное средство размещения;
  - приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в городе (населенном пункте), в котором оно расположено;
  - подготовка отчетов о своей работе за смену;
  - встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
  - ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;
  - выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение;
  - информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства;
  - размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
  - приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;
  - приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения
  - выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы
  - приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
  - проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
  - проведения текущего аудита службы приема и размещения

	<p>гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;</li> <li>– проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения</li> <li>– хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.</li> </ul>
Уметь	<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, взаимодействия 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> <li>– предоставлять гостям информацию об услугах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>– оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;</li> <li>– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, и 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;</li> <li>– 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;</li> <li>– разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>– использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе</li> </ul>
	<p>при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения в эфире радиотрансляции или в журнале передачи смены;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;</li> <li>– осуществлять расчеты с гостями в моменты размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– информировать о деятельности службы услуг гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– осуществлять расчеты с гостями в моменты нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– осуществлять расчеты с гостями в моменты выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>– оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.</li> </ul>

Знать	<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 и малой группы;</li> <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> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– правила проведения расчетов гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>– правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;</li> <li>– правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;</li> <li>– методы обеспечения лояльности гостей гостиницы и иных средств размещения;</li> <li>– основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</li> <li>– принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.</li> </ul>

## 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, ак. час.						
				Всего	Обучение по МДК			Практики		
					В том числе			Учебная	Производственная	
					Лабораторных и практических занятий	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация			
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	
ПКХ.1. ОК01 – ОК05; ОК09	Раздел 1. Организация контроля текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	<b>134</b>		<b>119</b>	44		30			
ПКХ.2. ОК01 – ОК05; ОК09	Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса	<b>107</b>		<b>100</b>	52					
ПКХ.3. ОК01 – ОК05; ОК09	Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса и размещения иногородних	<b>129</b>		<b>140</b>	50					
	Учебная практика	<b>72</b>	72						<b>72</b>	
	Производственная практика	<b>72</b>	72							<b>72</b>
	Промежуточная аттестация	<b>12</b>								
	<b>Всего:</b>	<b>526</b>	<b>144</b>	<b>359</b>	<b>176</b>	<b>30</b>	<b>14</b>		<b>72</b>	<b>72</b>

## 2.2. Тематический план содержания профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч
<b>Раздел 1. Организация контроля текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса</b>		
<b>МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования</b>		
<b>Тема 1.1. Организация контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>	<b>Содержание</b>	5
	Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.	5
	Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	
	Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	
	Нормы расхода чистящих и моющих средств.	
	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.	
	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	
	Деловое общение. Этика и этикет.	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>35</b>
	Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.	10
Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	15	
Оформление технологических документов службы номерного фонда.	10	
<b>Тема 1.2. Организация контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</b>	<b>Содержание</b>	5
	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	5

гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.	
Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлением работы службы. Ознакомление организацией рабочего места службы бронирования и продаж.	
Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация ведения переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	
Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благоприятного настроения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	
Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	
Служба бронирования. Структура. Персонал.	
Процедура бронирования. Отработка лексикив процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования.	
Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявки действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	
Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	
Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.	
Состав, функции и возможности информационных телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	
Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке	
Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	
Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.	
Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.	
Правила поведения в конфликтных ситуациях потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	
<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>35</b>

	Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	4
Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса		
<b>МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг</b>		
<b>Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания эксплуатации номерного фонда.</b>	<b>Содержание</b>	48
	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	
	Уборка общественных служебных зон гостиницы.	
	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	
	Уборочные материалы, техника, инвентарь.	
	Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камер хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила сроков хранения забытых вещей, оформление возврата.	
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	
	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	
	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	
	<b>В том числе практических лабораторных занятий</b>	<b>24</b>
	Составление персональных заданий горничным супервайзерам.	4
	Оформление контроля качества уборки номеров.	3
	Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	3
	Оформление забытых вещей.	3
	Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	3
Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	4	
Составление программы противодействия воровству в гостинице.	4	
<b>Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников</b>	<b>Содержание</b>	48
	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды технологии использования	

службы бронирования и продаж	пакетов современных прикладных программ.	
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	
	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	
	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования	
	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	
	Виды формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	
	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплатах комиссий, о отказах в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перербронирование (овербукинг): оптимизация объема.	
	Цена отстойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	
	<b>В том числе практических лабораторных занятий</b>	<b>24</b>
	Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	2
	Формирование пакетов услуг гостиницы	5
Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	2	
Формирование программ лояльности клиентов	2	
Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланк приема и аннуляции бронирования	3	
Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.	3	
Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	2	
Виды формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2	
Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации	3	

	соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) из заказанным услугам.	
<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2</b>		
<b>Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иногосредств размещения</b>		
<b>МДК02.03В Организация деятельности департаментов маркетинга и рекламы</b>		
<b>Тема 3.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей</b>	<b>Содержание</b>	70
	Службы приёма и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	
	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приёма и размещения.	
	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приёма и размещения. Стандартное оборудование секций службы приёма и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	
	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей.	
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	
	Проблемы службы приёма и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	
	Системы и технологии службы приёма и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	
	Взаимодействие службы приёма и размещения с другими службами гостиницы.	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>42</b>
	Организация приёма, регистрации гостей.	8
	Размещение гостей (предоставление номеров).	8
Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	8	
Чтение и перевод текстов иностранного языка.	8	
Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.	10	
<b>Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей</b>	<b>Содержание</b>	70
	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	
	Виды формы документации в деятельности службы приёма и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета	

использованияномерногофонданаэтапах:подготовительном,въезд,пребывание,выезда гостя	
Стандартыкачествообслуживанияпривыпискегостей.Расчетныйчас.Часвыездагостей. «Экспрессвыписка».Функциикассираслужбы приемаиразмещения.Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудованиекассовогоотделениягостиницы.	
Конфликтныеситуацииприрасчетахгостямиалгоритмх разрешения.	
Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп,корпоративныхгостей,иностранныхграждан.Демонстрацияназначениенумера. Поселениевномер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIPгостями. Комплименты VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категориивиз.Понятие миграционной карты.	
Взаимодействиеслужбыприемаиразмещениясдругимислужбамигостиницы.	
<b>Втомчислепрактическихлабораторныхзанятий</b>	<b>42</b>
Поселениегостяпоброни, заполнениепрофайлагостя	4
Поселениегостяотстойки,заполнениеерегистрационнойкарточкигостя	4
Работаспрофайломгостей:корректировкаивнесениеизмененийвличныеданныегостя	6
Работаспрофайломкомпаний,агентств,групп:корректировкаивнесениеизменений	6
Особенностипоселениягостейотгруппы	4
Особенностипоселенияколлектива.	4
Переселениегостязномера,подселениегостювномер	4
Видыформы документацииивдеятельностислужбыприемаи размещениявзависимости отуровняавтоматизациигостиницы.	4
Работасосчетамигостей.Оплатауслуг. Выпискагостя.	6
<b>Примернаятематикасамостоятельнойучебнойработыприизучениираздела3</b>	
<b>Учебная практикаВидыраб от</b> Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещенияВыяснениепотребностейипожеланийгостяотносительноуслуг Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров,начислениюна счета гостей за дополнительныеуслуги. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, сиспользованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемовсаморегуляцииповедениявпроцессе межличностного общения. Применениепрофессиональныхпрограммдляприема,регистрацииивыпискигостей	108

Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан.

Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).

Оформление и подготовка счетов гостей.

Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями

Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).

Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице

Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы

Овладение практически 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 ввозе в номер и утере или порче личных вещей гостей

Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.

Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием

Составление актов на списание инвентаря и оборудования

Организация рабочего места

Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия

Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;

Оформление бронирования с использованием телефона

Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора

Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-

<p>бронирования. Оформление индивидуального бронирования  Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период их</p>	
<p>стоимости  Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования  Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров  Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях  Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование  Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров  Оформление бланков, внесение изменений в бланки приема-выдачи, отмена аннуляции бронирования  Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.  Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам из заказанных услугам  Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения  Создание отчетов по бронированию  Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p>	

**Производственная  
практика** **Виды работ**

Отработка навыков работы с профессиональными программами их модулями;  
Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице  
Выполнение расчетов стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей  
Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями  
Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями  
Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.  
Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей  
Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями  
Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.  
Выполнение обязанностей ночного портье.  
Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита.  
Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами  
С использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.  
Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих  
Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Проведение контроля готовности номеров к заселению  
Оформление документов по приему номеров и переводу гостей из одного номера в другой  
Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.  
Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.  
Ведение учета забытых вещей.

36

<p>Работаспросьбамиижалобамигостей.  Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности  Заполнение документов по соответствию выполненным работ стандартам качества  Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.  Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг  Оформление отчетной документации  Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах  Оформление актов написание малоценного инвентаря  Отработка навыков работы с профессиональными программами их модулями;  Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице  Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей  Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.  Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями  Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями  Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.  Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке  Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости  Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле  Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях  Оформление принятых заявок на резервирование номеров  Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования  Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров  Внесение изменений в заказ на бронирование  Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения  Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей  Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями  Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.  Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>12</b>
<b>Всего</b>	<b>526</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 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 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 реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

##### 3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. –

Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. –

Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROF образование: [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, АйПиЭрМедиа, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. –

Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROF образование: [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 PROF образование: [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 PROF образование: [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 PROF образование: [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 PROF образование: [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 PROF образование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>
10. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROF образование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>
11. Захарова, Н. А. Здания и инженерные системы гостиниц: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 294 с. – ISBN 978-5-4488-0816-6, 978-5-4497-0482-5. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROF образование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93539>
12. Захарова, Н. А. Основы страхования и статистического учета в туризме: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 212 с. – ISBN 978-5-4488-0468-7, 978-5-4497-0398-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROF образование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93546>
13. Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 219 с. – ISBN 978-5-4488-0732-9, 978-5-4497-0402-3. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROF образование: [сайт]. –

URL:<https://profspo.ru/books/93548>

14. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзори контрольвтуристскойой гостиничнойиндустрии:учебноепособиедляСПО/Н.А.Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровойобразовательнойсредыСПОПРОФобразование:[сайт]. – URL:<https://profspo.ru/books/93551>
15. Исаева, О. М. Управление персоналом :учебник и практикум длясреднегoproфессионального образования / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. – 2-е изд. – Москва :Издательство Юрайт, 2021. – 168 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07215-0.–Текст: электронный//ЭБСЮрайт[сайт]. –URL:<https://urait.ru/bcode/471025>
16. Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С.Лихачева. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, 2021. – 167 с. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст:электронный//ЭлектронныйресурсцифровойобразовательнойсредыСПОПРОФобразова ние: [сайт].– URL:<https://profspo.ru/books/104899>
17. Краснопёрова, Ю. В. Теоретическая грамматика английского языка : учебно- методическое пособие для СПО / Ю. В. Краснопёрова. – Саратов : Профобразование, 2019. – 75 с. – ISBN 978-5-4488-0334-5. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровойобразовательнойсредыСПОПРОФобразование:[сайт].– URL:<https://profspo.ru/books/86151>
18. Кузнецова, И. В. Ведение конфиденциального делопроизводства : учебник дляСПО / И. В. Кузнецова, Г. А. Хачатрян. – Саратов : Профобразование, 2020. – 145 с. – ISBN978-5-4488-0837-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательнойсредыСПО ПРОФобразование:[сайт]. – URL:<https://profspo.ru/books/97082>
19. Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум : учебное пособиедляСПО/Т.С.Кузнецова.–2-еизд.– Саратов,Екатеринбург:Профобразование,Уральский федеральный университет, 2019. – 267 с. – ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996-2846-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПОПРОФобразование: [сайт].– URL:<https://profspo.ru/books/87787>
20. Лисевич, А. В. Маркетинговые технологии в туризме : учебное пособие дляСПО/А.В.Лисевич,Е.В.Лунтова,М.А.Джалая.–Саратов:Профобразование,2019.–68 с.–ISBN978-5-4488-0371-0.– Текст:электронный//ЭлектронныйресурсцифровойобразовательнойсредыСПОПРОФобразова ние:[сайт].–URL:<https://profspo.ru/books/86302>
21. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебноепособиедлясреднегoproфессиональногообразования/Е.В.Мошняга.–6-еизд.,испр.и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN978-5-534-11164-4.–Текст:электронный//ЭБСЮрайт[сайт].– URL:<https://urait.ru/bcode/456006>
22. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднегoproфессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – Москва :Издательство Юрайт, 2021. – 449 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12518-4.–Текст: электронный//ЭБСЮрайт [сайт].–URL:<https://urait.ru/bcode/475785>
23. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л.

В.Семенова, В. С. Корнеев, 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//ЭлектронныйресурсцифровойобразовательнойсредыСПОПРОФобразова  
ние:[сайт].– URL:<https://profspo.ru/books/44183>

24. Павлицева, Н. А. Основы проектирования, строительства и эксплуатации гостиниц: учебное пособие для СПО / Н. А. Павлицева. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 327 с. – ISBN 978-5-4488-0817-3, 978-5-4497-0483-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПОПРОФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93545>
25. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПОПРОФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399>
26. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПОПРОФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399>
27. Раптанова, И. Н. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма: учебное пособие для СПО / И. Н. Раптанова, К. Г. Чапалда. – Саратов: Профобразование, 2020. – 118 с. – ISBN 978-5-4488-0681-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПОПРОФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91837>
28. Сницына, О. Н., Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник / О. Н. Сницына. — Москва: КноРус, 2022. — 186 с. — ISBN 978-5-406-09925-4. — Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL: <https://book.ru/book/943940>
29. Солодилова, И. А. Лексикология немецкого языка : учебное пособие для СПО / И. А. Солодилова. – Саратов : Профобразование, 2020. – 133 с. – ISBN 978-5-4488-0636-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПОПРОФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91883>
30. Стренадюк, Г. С. *Reisemit Vergnügen*: учебное пособие для СПО / Г. С. Стренадюк, Н. Н. Ломакина, Ю. В. Погадаева. – Саратов : Профобразование, 2020. – 116 с. – ISBN 978-5-4488-0685-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПОПРОФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91843>
31. Т. С. Жданова, В. О. Корионова. – Саратов : Профобразование, 2019. – 98 с. – ISBN 978-5-4488-0273-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПОПРОФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/8334>
32. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>
33. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>
34. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт,

2021.–300с.–(Профессиональное образование).–ISBN978-5-534-14985-2.–Текст:электронный//ЭБСЮрайт [сайт]. –URL: <https://urait.ru/bcode/486303>

35. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст: электронный//ЭБСЮрайт[сайт].–URL:<https://urait.ru/bcode/484924>

36. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст: электронный//ЭБСЮрайт[сайт].–URL:<https://urait.ru/bcode/484924>

37. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст: электронный//ЭБСЮрайт[сайт].–URL:<https://urait.ru/bcode/484924>

38. Управление персоналом: учебники практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 498 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-01594-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL:<https://urait.ru/bcode/469678>

39. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 188 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13958-7. – Текст: электронный//ЭБСЮрайт[сайт]. – URL:<https://urait.ru/bcode/477254>

40. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 188 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13958-7. – Текст: электронный//ЭБСЮрайт[сайт]. – URL:<https://urait.ru/bcode/477254>

41. Чапаева, Л. Г. Французский язык. Вводный курс : практикум для СПО / Л. Г. Чапаева. – Саратов : Профобразование, 2020. – 152 с. – ISBN 978-5-4488-0621-6. – Текст : электронный//Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PRO Образование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/92198>

42. Чиликина, И. А. Управление персоналом : учебное пособие для СПО / И. А. Чиликина. – 2-е изд. – Липецк, Саратов: Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2019. – 76 с. – ISBN 978-5-88247-939-7, 978-5-4488-0292-8. – Текст: электронный//Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PRO Образование: [сайт]. – URL:<https://profspo.ru/books/85992>

43. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 280 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13227-4. – Текст : электронный // ЭБСЮрайт[сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476682>

44. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под

редакцией П.П. Чуваткина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 280 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13227-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476682>

### 3.2.2. Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУ ЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля <sup>23</sup>	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Информирование гостей гостиничного комплекса и иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса и иного средства размещения. Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса и иного средства размещения.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса. Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

<sup>23</sup>В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

<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 и иного средства размещения о основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса и 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>Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Координировать осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное или личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса и иного средства размещения в личной и безналичной форме</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>

<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса  Управлять конфликтными ситуациями в департаментах(службах, отделах)  Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
--	--	---

<p>ОК05. Осуществлять уст ную и письменную коммуника цию на государственном языке Р оссийской Федерации с у четом особенностей соц иального и культурного кон текста</p>	<p>Знать теорию межличностного и делового общения, перегово ров, конфлик тологии и малой группы</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной доку ментацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Выполнение работ в соот ветствии с установленными нор мативно- правовыми актами на русском и иностранных языках</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>

