

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ НИЖЕГОРОДСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Н.И. ЛОБАЧЕВСКОГО»
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ

УТВЕРЖДЕНО

решением Ученого совета ННГУ
от 24.12.2025 г., протокол № 15

**ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.02 «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»**

Специальность 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Квалификация выпускника
специалист по туризму и гостеприимству

Очная форма
обучения

Нижний Новгород
2026

Рабочая программа профессионального модуля составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Автор:
преподаватель отделения СПО

М.А. Сереброва

Рабочая программа профессионального модуля утверждена протоколом методической комиссии № 5 от 14.11.2025 г.

Председатель методической комиссии к.э.н., доцент Макарова С.Д.

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 основной вид деятельности «Предоставление гостиничных услуг» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

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

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

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

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"> – оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; – проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; – распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных; – планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; – формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; – координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);
------------------	--

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

	<ul style="list-style-type: none"> – выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы – приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; – проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения; – проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения – хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> – анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; – осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; – использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием; – предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; – находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов,

	<p>ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> – предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены; – осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; – обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; – осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; – оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.
Знать	– законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг;

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

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 688 часа

в том числе в форме практической подготовки – 408 часов

Из них на освоение МДК – 530 часов.

в том числе самостоятельная работа – 9.

практики, в том числе учебная – 108 часов;

производственная – 36 часов.

Промежуточная аттестация – 14 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, 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>	
ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 2.1.	Раздел 1. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	112	34	112	34	4				
ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 2.1.	Раздел 2. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы	125	52	125	52	1				
ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 2.2.	Раздел 3. Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	140	88	140	88	2				
ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 2.2.	Раздел 4. Организация работы службы безопасности	36	24	36	24					
ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 2.1	Раздел 5. Организация деятельности службы питания	117	66	117	66	5				
	Учебная практика	108	108					108		
	Производственная практика	36	36						36	
	Промежуточная аттестация	14								
	Всего:	688	408	530	264	12	14	108	36	

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч
1	2	3
МДК 02.01 В Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг		34/50
Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	<p>Содержание</p> <p>Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.</p> <p>Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.</p> <p>Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Нормы расхода чистящих и моющих средств.</p> <p>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.</p> <p>Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.</p> <p>Деловое общение. Этика и этикет.</p> <p>В том числе практических занятий и лабораторных работ</p> <p>Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.</p> <p>Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.</p> <p>Оформление технологических документов службы номерного фонда.</p>	17
Тема 1.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	<p>Содержание</p> <p>Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.</p> <p>Уборка общественных и служебных зон гостиницы.</p> <p>Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».</p> <p>Уборочные материалы, техника, инвентарь.</p> <p>Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.</p>	17

	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей, проживающих в гостинице	
	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	
	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	
	Оформление контроля качества уборки номеров.	
	Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	
	Оформление забытых вещей.	
	Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	
	Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	
	Составление программы противодействия воровству в гостинице.	
	МДК 02.02 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования	52/52
Тема 2.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	Содержание	8
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.	
	Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.	
	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	
	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	
	Служба бронирования. Структура. Персонал.	
	Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования.	
	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	

	<p>Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании.</p> <p>Виды оплаты бронирования</p> <p>Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.</p> <p>Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.</p> <p>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</p> <p>Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.</p> <p>Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.</p> <p>Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.</p> <p>Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.</p> <p>В том числе практических занятий и лабораторных работ</p> <p>Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.</p> <p>Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.</p> <p>Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем</p> <p>Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ</p> <p>Групповое бронирование с использованием профессиональных программ</p> <p>Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ</p> <p>Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ</p> <p>Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях.</p> <p>Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.</p>	
		16
Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж	<p>Содержание</p> <p>Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.</p> <p>Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.</p> <p>Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.</p>	13

	<p>Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и непрямые каналы бронирования</p> <p>Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.</p> <p>Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.</p> <p>Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).</p> <p>Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.</p> <p>Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.</p> <p>Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.</p> <p>В том числе практических и лабораторных занятий</p>	
	<p>Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия</p> <p>Формирование пакетов услуг гостиницы</p> <p>Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие</p> <p>Формирование программ лояльности клиентов</p> <p>Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования</p> <p>Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.</p> <p>Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.</p> <p>Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.</p> <p>Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.</p>	16
Тема 2.3. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	<p>Содержание</p> <p>Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.</p>	13

	<p>Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.</p> <p>Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.</p> <p>Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.</p> <p>Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</p> <p>Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.</p> <p>Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.</p> <p>Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.</p> <p>Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.</p> <p>Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.</p> <p>В том числе практических занятий и лабораторных работ</p> <p>Организация приёма, регистрации гостей.</p> <p>Размещение гостей (предоставление номеров).</p> <p>Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.</p> <p>Чтение и перевод текстов с иностранного языка.</p> <p>Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.</p>	
<p>Тема 2.4. Процесс поселения и выселения гостей</p>	<p>Содержание</p> <p>Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.</p> <p>Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя</p> <p>Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.</p> <p>Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.</p> <p>Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.</p> <p>Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями.</p>	<p>16</p> <p>18</p>

	Комплименты VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	
	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	
	Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	
	Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	
	Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	
	Особенности поселения гостей от группы	
	Особенности поселения коллектива.	
	Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер	
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	
	Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.	
МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы		52/88
Тема 3.1. Введение в маркетинг гостиничных услуг	Содержание Предмет дисциплины «Маркетинг гостиничных услуг». Сущность маркетинга. Основные определения. Цели и задачи маркетинга. Методология маркетинга: принципы, функции, средства маркетинга. Маркетинговая деятельность в гостиничном предприятии: цели, задачи. Функционирование службы маркетинга в гостинице: цели, функции, структура подразделения. Взаимосвязь службы маркетинга с руководством и другими структурными подразделениями. Объекты маркетинговой деятельности: потребность, нужда, спрос, товар, рынок. Потребности, удовлетворяемые в сфере гостиничного бизнеса. Виды спроса, их краткая характеристика. Маркетинговые мероприятия, проводимые гостиничным предприятием, при различных состояниях спроса. Окружающая среда гостиничного предприятия: макро- и микросреда, факторы, формирующие окружающую среду предприятия.	10
	В том числе практических и лабораторных занятий Практическая работа – «Изучение и анализ спроса потребителей на услуги гостеприимства» Практическая работа – «Изучение зависимости объема продаж гостиничных услуг от различных факторов внешней и внутренней среды»	16
Тема 3.2. Рынок гостиничных услуг	Содержание	8
	Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства. Производственная концепция, товарная концепция, сбытовая концепция, потребительская (рыночная) концепция, интегрированный маркетинг, стратегический маркетинг, общественный (социально-этичный) маркетинг. Рынок: понятие, виды, признаки, классификация. Оценка конъюнктуры рынка. Основные рыночные показатели: ёмкость, доля рынка. Особенности и перспективы развития рынка гостиничных услуг.	

	<p>Сегментация рынка гостиничных услуг, понятие и значение. Признаки и критерии сегментации. Рыночная ниша. Выбор целевых сегментов для предприятия гостиничного хозяйства. Стратегии охвата целевого рынка: недифференцированный, дифференцированный, концентрированный маркетинг.</p> <p>В том числе практических и лабораторных занятий</p> <p>Практическая работа – «Определение целевого сегмента потребителей гостиничных услуг» Практическая работа – «Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства». Решение ситуационных задач, кейсов.</p>	14
Тема 3.3. Составляющие комплекса маркетинга	<p>Содержание</p> <p>Понятия комплекса маркетинга, его базовые элементы: товар, цена, каналы сбыта, продвижение (4P, 5P, 7P). Гостиничный продукт: характерные особенности. Жизненный цикл гостиничного продукта. Формирование комплексного гостиничного продукта, товарный ассортимент, товарная номенклатура. Дополнительные услуги и их влияние на формирование потребительской ценности гостиничного продукта. Цена в комплексе маркетинга гостиничного предприятия: понятие и сущность цены. Зависимость цены от спроса. Основные виды ценовой стратегии. Особенности ценообразования в гостиничном бизнесе: виды тарифных планов и тарифной политика гостиничного предприятия. Выбор методов ценообразования. Организация товародвижения. Каналы распределения (сбыта) гостиничных услуг. Функции каналов сбыта. Классификация каналов товародвижения в зависимости от составляющих их уровней. Типы посредников. Продвижение как составляющее комплекса маркетинга. Методы формирования спроса и стимулирования сбыта в комплексе маркетинга (ФОССТИС): понятие, его составные части и средства.</p>	8
	<p>В том числе практических и лабораторных занятий</p> <p>Практическая работа – «Определение рыночного жизненного цикла гостиничного продукта и способов его продления» Практическая работа – «Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов»</p>	14
Тема 3.4. Коммуникационная политика гостиничного предприятия	<p>Содержание</p> <p>Цели и средства маркетинговых коммуникаций: реклама, стимулирование сбыта, пропаганда. Особенности формирования коммуникационной политики гостиничных предприятий. Характеристика основных современных средств продвижения: выставочная деятельность, реклама в СМИ, электронные технологии (Интернет, мультимедийные средства, E-mail маркетинг). Реклама гостиничных предприятий, ее роль и значение, функции, виды. Ознакомление с критериями выбора средств рекламы предприятиями гостиничного хозяйства. Организация рекламной кампании гостиничного предприятия. Выбор видов и носителей рекламы. Эффективность рекламы различных</p>	10

	<p>видов. Факторы, влияющие на эффективность рекламы. Рекламный бюджет. Изучение методов оценки эффективности рекламы. Стимулирование сбыта гостиничного продукта; виды, назначение. Оценка эффективности средств стимулирования. Организация стимулирования продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы. PR – «Паблик рилейшнз»: понятие, назначение, виды мероприятий. Фирменный стиль гостиничного предприятия: понятие, составляющие элементы, пути формирования.</p>	
	<p>В том числе практических и лабораторных занятий</p>	16
	<p>Практическая работа – «Разработка рекламного обращения: слогана, логотипа, основного текста, товарного знака, торговой марки» Практическая работа – «Овладение методикой разработки рекламной компании гостиничного предприятия»</p>	
<p>Тема 3.5. Методологические основы маркетинговых исследований</p>	<p>Содержание</p>	8
	<p>Сущность, содержание и основные направления маркетинговых исследований. Практика маркетинговых исследований в деятельности предприятий сферы гостеприимства. Цели и задачи, объекты исследования. Основные принципы организации маркетингового исследования. (этапы исследования). Виды информации. Источники сбора информации. Полевые и кабинетные исследования. Опрос как основной метод сбора информации. Специфика проведения опросов и интервью в сфере гостеприимства. Классификация опросов по цели, типу опрашиваемых, частоте проведения. Методы проведения опроса. Выборка: понятие, методы и проблемы формирования. Анкетная форма сбора маркетинговой информации: понятие и составные части анкеты. Этапы проведения анкетирования. Порядок составления анкет. Виды вопросов анкеты по содержанию, сути проблемы, по форме содержания и представления. Исследование потребителей услуг гостеприимства и их потребительского поведения. Необходимость изучения потребительского поведения. Специфика организованных покупателей на рынке услуг.</p>	
	<p>В том числе практических и лабораторных занятий</p>	14
	<p>Практическая работа – «Изучение и освоение методов поиска и анализа актуальной информации в сети Интернет» Практическая работа – «Отработка навыков составления анкет»</p>	
<p>Тема 3.6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия</p>	<p>Содержание</p>	8
	<p>Основные понятия: конкуренция, конкурентная среда, конкурентоспособность гостиничного предприятия и гостиничного продукта. Ключевые факторы конкурентоспособности гостиничного продукта и гостиничной услуги. Виды конкуренции на рынке гостиничных услуг. Конкурентные стратегии гостиничного предприятия. Критерии оценки и методы анализа конкурентоспособности предприятия гостиничного хозяйства. Взаимосвязь конкурентоспособности гостиничного продукта с ЖЦТ.</p>	

	Практические занятия	14
	Практическая работа – «Проведение оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и разработка мероприятий по ее повышению».	
МДК 02.04 Организация работы службы безопасности		12/24
Тема 4.1 Введение в предмет. Основные положения	Содержание Государственные и межгосударственные меры обеспечения безопасности в индустрии гостеприимства. Принципы, задачи и функции системы безопасности гостиничного предприятия. Охранная деятельность. Охранные услуги и их виды и формы.	1
	В том числе практических и лабораторных занятий Основные понятия и определения в сфере охранной деятельности и обеспечения безопасности: охраняемый объект, система охраны, пропускной и внутриобъектовый режимы, режимные мероприятия, пост охраны, охранник, периметр, технические средства охраны (ТСО) и др.	2
Тема 4.2. Основы законодательства по обеспечению безопасности гостиничных услуг	Содержание Понятие законодательства в области обеспечения безопасности гостиничных услуг. Характеристика основных источников законодательства в области безопасности туризма, гостиничного бизнеса. Перспективы совершенствования законодательства в области безопасности туризма,	1
	В том числе практических и лабораторных занятий Правовые основы деятельности службы безопасности гостиницы	2
Тема 4.3. Система комплексной безопасности гостиницы.	Содержание Принципы, задачи и функции системы безопасности гостиничного предприятия. Источники и факторы угроз безопасности гостиничного предприятия. Задачи и функции основных элементов системы безопасности.	1
	В том числе практических и лабораторных занятий Характеристика опасностей и угроз. Элементы комплексной системы безопасности гостиничного предприятия и ее составляющие.	2
Тема 4.4. Отдел режима и охраны гостиницы	Содержание Принципы деятельности службы безопасности. Организационная структура службы безопасности гостиничного предприятия. Основные задачи и функции сотрудников службы безопасности. Частная охранная деятельность и гостиничное предприятие.	1
	В том числе практических и лабораторных занятий Контроль за обеспечением безопасности гостиницы. Права, обязанности и ответственность сотрудников службы безопасности гостиницы. Правовой статус охранника.	2
Тема 4.5.	Содержание	1

Технические средства обеспечения безопасности гостиницы.	Классификация технических средств обеспечения безопасности гостиницы. Система охраны гостиничных комплексов. Способы охраны объектов гостиничного предприятия. Безопасность эксплуатации машин и оборудования в гостинице. Ответственные службы, сотрудники, инструкции, техническая документация на оборудование. Организация системы предупреждения чрезвычайных ситуаций в гостинице.	
	В том числе практических и лабораторных занятий Ответственные службы, сотрудники, инструкции, техническая документация на оборудование. Организация системы предупреждения чрезвычайных ситуаций в гостинице.	2
Тема 4.6. Система информационной безопасности гостиницы	Содержание Защита информации, договоров, сделок, способы съема. Коммерческая разведка и способы использования сотрудников. Защита системы ведения внутренних расчетов в гостинице. Защита системы ведения внутренних расчетов в гостинице. Защита системы ведения внутренних расчетов в гостинице	1
	В том числе практических и лабораторных занятий Действия службы безопасности при несанкционированном проникновении в номер, взломе, потери ключей, пропаже ценностей в сейфах, пропаже вещей. Правовые основы видеонаблюдения. Требования к материалам видеонаблюдения, представляемые в судебные и правоохранительные органы.	2
Тема 4.7. Система пожарной безопасности гостиницы.	Содержание Пожаробезопасность. Основные понятия. Источники пожарной опасности и причины возникновения пожаров на гостиничных предприятиях Технология взаимодействия с региональным управлением МЧС РФ Меры пожарной безопасности в гостиничном предприятии. Системы и средства тушения пожаров. Порядок проведения эвакуации клиентов, гостей и персонала при возникновении пожара.	1
	В том числе практических и лабораторных занятий Технические средства системы пожарной безопасности. Технические средства сигнализации и оповещения о возникновении пожара. Технические средства, препятствующие распространению пожара. Технические средства пожаротушения. Автоматические системы противопожарной защиты. Спринклерные и дренчерные системы пожаротушения	2
Тема 4.8. Система финансово-экономической безопасности гостиницы.	Содержание Источники и факторы угроз экономической безопасности предприятия. Проверка платежеспособности клиента. Коммерческая тайна, носители, допуск, способы охраны. Мероприятия по предотвращению хищений в гостинице, ресторане, баре и других службах. Способы подделки карт, считывания информации, использование посторонними.	1

	<p>В том числе практических и лабораторных занятий</p> <p>Угрозы финансово - экономической безопасности. Внутренние угрозы финансово - экономической безопасности. Основные меры и средства обеспечения финансово - экономической безопасности от внутренних угроз. Внешние угрозы финансово - экономической безопасности. Меры безопасности от внешних угроз финансово-экономической безопасности.</p>	2
<p>Тема 4.9. Система кадровой безопасности гостиницы</p>	<p>Содержание</p> <p>Система кадровой безопасности на гостиницы. Надежность персонала формы и методы ее обеспечения. Особенности кадровой работы по подбору сотрудников служб безопасности.</p>	1
	<p>В том числе практических и лабораторных занятий</p> <p>Кадровые меры обеспечения безопасности. Административный контроль (АК) за работой персонала как одна из мер обеспечения безопасности. Приемы административного контроля. Особенности кадровой работы по подбору персонала гостиницы.</p>	2
<p>Тема 4.10 Система медицинской и санитарно-эпидемиологической безопасности гостиницы.</p>	<p>Содержание</p> <p>Медицинская и санитарно-эпидемиологическая безопасности гостиниц. Санитарные требования к планировке зданий гостиниц. Обеспечение санитарно-эпидемиологической безопасности гостиничного предприятия.</p>	1
	<p>В том числе практических и лабораторных занятий</p> <p>Источники угроз и причин их возникновения санитарно-эпидемиологической угрозы. Технология взаимодействия гостиничного предприятия со службой Роспотребнадзора. Основные положения закона «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения». Проверки, проводимые СЭС санитарного состояния гостиниц.</p>	2
<p>Тема 4.11. Система экологической безопасности гостиницы.</p>	<p>Содержание</p> <p>Экологическая характеристика гостиничного предприятия. Воздействие угроз экологического характера. Мероприятия по обеспечению экологической безопасности гостиниц.</p>	1
	<p>В том числе практических и лабораторных занятий</p> <p>Внешние источники экологической угрозы гостиниц. Внутренние источники экологической угрозы для гостиниц. Меры по предотвращению экологических угроз. Применение энергосберегающих технологий. Характеристика экогостиниц. Экологическое сопровождение гостиничного сервиса: создание оптимальной воздушной среды в помещении, использование экологически безопасных материалов, моющих средств и др.</p>	2
<p>Тема 4.12 Комплексные системы автоматизации управления гостиницы.</p>	<p>Содержание</p> <p>Виды и функции систем автоматизации. Система контроля доступа в здание и помещения Концепция «интеллектуального дома», «умной гостиницы» - Smart Hotel.</p>	1
	<p>В том числе практических и лабораторных занятий</p>	1

	Назначение и структура паспорта безопасности гостиницы. Работа средств автоматизации (открытие дверей, замков, пожарных выходов и др.)	
Тема 4.13 Проведения аудита безопасности гостиницы.	Содержание Организация информационно-аналитической работы. Аудит безопасности гостиничного предприятия.	1
	В том числе практических и лабораторных занятий Проведения аудита безопасности гостиниц Матрица комплексной оценки состояния безопасности гостиниц	1
МДК 02.05 Организация деятельности службы питания		46/66
Тема 5.1. Общественное питание в гостиничном комплексе	Содержание	18
	Организация службы питания гостиниц	
	Типы предприятий общественного питания, рекомендуемых для гостиниц	
	Виды питания и методы обслуживания в предприятиях общественного питания гостиниц	
	Качество услуг предприятия общественного питания	
	Специальные формы услуг при организации питания в ресторанах, гостиницах и туристических комплексах»	36
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Ознакомление с ассортиментом столовой посуды, приборов, столового белья. Оформление заявки на посуду по нормам оснащения. Составления акта на бой, лом, порчу, утрату посуды.	
	Проведение деловой игры на тему: «Организация обслуживания потребителей ресторана», с отработкой приемов принятия, оформления заказа, подачи блюд и напитков, расчета с посетителями.	
	Составление меню банкета-обеда (банкета-ужина) с полным обслуживанием официантами. Составление меню банкета с частичным обслуживанием официантами (свадебного). Составление меню банкета-чая и банкета-фуршета.	
Расчет количества официантов для обслуживания, расчет общей длины столов, их количества. Расчет-заявка на столовую посуду, приборы и столовое белье для проведения банкета-обеда (банкета-ужина) с полным обслуживанием официантами, свадебного банкета, банкета-чая, банкета-фуршета (по заданию преподавателя).	24	
Особенности питания и обслуживания туристов из различных стран мира. Составление континентального завтрака, европейского и обычного.		
Особенности питания и обслуживания туристов из различных стран мира. Составление континентального завтрака, европейского и обычного.		
Тема 5.2. Основные принципы организации труда на	Содержание	24
	Основные принципы организации труда на предприятии общественного питания	
	Основы научной организации труда на предприятии общественного питания	

предприятия общественного питания	В том числе практических и лабораторных занятий	34
	Виды и порядок разработки графиков выхода на работу работников предприятия общественного питания.	
Учебная практика Виды работ Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы Овладение практическими навыками супервайзера, координатора Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья Проведение различных видов уборочных работ Оформление документов на забытые вещи Контроль сохранности предметов интерьера номеров Использование в работе знаний иностранных языков Оказание персональных и дополнительных услуг гостям Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей		108

<p>Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</p> <p>Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием</p> <p>Составление актов на списание инвентаря и оборудования</p> <p>Организация рабочего места</p> <p>Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия</p> <p>Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;</p> <p>Оформление бронирования с использованием телефона</p> <p>Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора</p> <p>Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.</p> <p>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>Внесений 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>Производственная практика</p> <p>Виды работ</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>	36

Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.
Выполнение обязанностей ночного портье.
Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.
Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих
Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.
Проведение контроля готовности номеров к заселению
Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой
Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.
Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.
Ведение учета забытых вещей.
Работа с просьбами и жалобами гостей.
Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности
Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества
Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.
Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг
Оформление отчетной документации
Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах
Оформление актов на списание малоценного инвентаря
Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;
Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей
Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями
Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями
Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке
Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости
Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле
Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях
Оформление принятых заявок на резервирование номеров
Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования
Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров
Внесение изменений в заказ на бронирование
Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения
Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для

<p>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>	
Промежуточная аттестация	14
Всего	684

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 и продаж», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

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

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

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

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. 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>

2. 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 PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104697>

3. 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 PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>

4. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>

5. Исаева, О. М. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 168 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07215-0. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471025>
6. 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 // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104899>
7. Лисевич, А. В. Маркетинговые технологии в туризме : учебное пособие для СПО / А. В. Лисевич, Е. В. Лунтова, М. А. Джалайя. – Саратов : Профобразование, 2019. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-0371-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86302>
8. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588429>
9. 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 СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93545>
10. 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>
11. 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>
12. 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 СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91837>
13. 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>
14. 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 СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91883>

15. Стренадюк, Г. С. *Reise mit 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 СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91843>

16. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583189>

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

18. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебник для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588580>

19. 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».

3.3. Общие требования к организации образовательного процесса

В соответствии с рабочей программой и тематическим планом изучение модуля проходит в виде лекционной и практической работы обучающихся.

Образовательные технологии, способствующие формированию компетенций, используемые на занятиях лекционного типа:

- лекции-беседы с использованием мультимедийных средств поддержки образовательного процесса;

- лекции с проблемным изложением учебного материала,

используемые на занятиях практического типа:

- регламентированная самостоятельная деятельность обучающихся;

- частично-поисковая деятельность при выполнении методических разработок частей занятия;

- решение проблемных ситуаций для реализации технологии коллективной мыслительной деятельности.

Лекции с использованием мультимедийных средств. Предусмотрены выездные занятия в гостиничные предприятия, встречи с руководителями и специалистами.

Используемые виды образовательных технологий:

1. Работа в команде – совместная деятельность обучающихся в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности.

2. Контекстное обучение – мотивация обучающихся к усвоению знаний путем выявления связей между конкретным знанием и его применением.

3. Обучение на основе опыта – активизация познавательной деятельности обучающегося за счет ассоциации и собственного опыта с предметом изучения.

На лекциях раскрываются следующие основные темы изучаемого курса, которые входят в рабочую программу: организация работы службы приема и размещения, службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, службы питания, службы продаж и бронирования.

На практических занятиях более подробно изучается программный материал в целях отработки практических умений и навыков и усвоения тем МДК.

Изучение понятийного аппарата дисциплины

Вся система индивидуальной работы должна быть подчинена усвоению понятийного аппарата, поскольку одной из важнейших задач подготовки современного грамотного специалиста является овладение и грамотное применение профессиональной терминологии. Лучшему усвоению и пониманию дисциплины помогут различные энциклопедии, словари, справочники и другие материалы, указанные в списке литературы.

Углубленное изучение тем

Особое место отводится самостоятельной проработке обучающимися отдельных разделов и вопросов в целях более углубленного изучения дисциплины. Такой подход вырабатывает у обучающихся инициативу, стремление к увеличению объема знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности.

Работа над основной и дополнительной литературой

Конспектирование – одна из основных форм самостоятельного труда, требующая от обучающегося активно работать с учебной литературой и не ограничиваться конспектом лекций.

Обучающийся должен уметь самостоятельно подбирать необходимую для учебной и научной работы литературу. При этом следует обращаться к предметным каталогам и библиографическим справочникам, которые имеются в библиотеках.

Для аккумуляции информации по изучаемым темам рекомендуется формировать личный архив, а также каталог используемых источников. При этом если уже на первых курсах обучения обучающийся определяет для себя наиболее интересные сферы для изучения, то подобная работа будет весьма продуктивной с точки зрения формирования библиографии для последующего написания дипломного проекта на выпускном курсе.

Самоподготовка к практическим занятиям

При подготовке к практическому занятию необходимо помнить, что данная дисциплина тесно связана с ранее изученными дисциплинами: «Технология и организация туристской деятельности», «Основы управления персоналом», «Документационное обеспечение управления».

На собеседовании обучающийся должен уметь последовательно излагать свои мысли и аргументировано их отстаивать.

Для достижения этой цели необходимо:

- 1) ознакомиться с соответствующей темой программы изучаемой дисциплины;
- 2) осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения;

- 3) изучить рекомендованную учебно-методическим комплексом литературу по данной теме;
- 4) подготовить краткое выступление по каждому из вопросов для самопроверки по изученной теме.

При презентации материала на практическом занятии можно воспользоваться следующим алгоритмом изложения темы: определение и характеристика основных категорий, эволюция предмета исследования, оценка его современного состояния, существующие проблемы, перспективы развития. Весьма презентабельным вариантом выступления следует считать его подготовку в формате Power Point, что существенно повышает степень визуализации, а, следовательно, доступности, понятности материала и заинтересованности аудитории к результатам научной работы обучающегося.

Контроль выступает формой обратной связи и предусматривает оценку успеваемости обучающихся и разработку мер по дальнейшему повышению качества подготовки современных специалистов туристской индустрии.

Итоговой формой контроля успеваемости обучающихся по модулю является квалификационный экзамен.

Бесспорным фактором успешного завершения очередного модуля является кропотливая, систематическая работа обучающегося в течение всего периода изучения модуля. В этом случае подготовка к экзамену будет являться концентрированной систематизацией всех полученных знаний по данной дисциплине.

В начале обучения рекомендуется внимательно изучить перечень вопросов к экзамену по данной дисциплине, а также использовать в процессе обучения программу, другие методические материалы, разработанные кафедрой по данной дисциплине. Это позволит в процессе изучения тем сформировать более правильное и обобщенное видение обучающимся существа того или иного вопроса за счет:

- а) уточняющих вопросов преподавателю;
- б) самостоятельного уточнения вопросов на смежных дисциплинах;
- в) углубленного изучения вопросов темы по учебным пособиям.

Кроме того, наличие перечня вопросов в период обучения позволит выбрать из предложенных преподавателем учебников наиболее оптимальный для каждого обучающегося, с точки зрения его индивидуального восприятия материала, уровня сложности и стилистики изложения.

После изучения соответствующей тематики рекомендуется проверить наличие и формулировки вопроса по этой теме в перечне вопросов к экзамену, а также попытаться изложить ответ на этот вопрос. Если возникают сложности при раскрытии материала, следует вновь обратиться к лекционному материалу, материалам практических занятий, уточнить терминологический аппарат темы, а также проконсультироваться с преподавателем.

Изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет

Ресурсы Интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым материалам.

При изучении модуля обучающиеся пишут курсовую работу, что позволяет более глубоко изучить материал.

Формой итогового контроля знаний обучающихся по модулю является квалификационный экзамен, в ходе которого оценивается уровень теоретических знаний и навыки решения практических задач.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников гостиничных предприятий, направление деятельности

которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее) и имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет.

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, имеют дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует выше указанной области профессиональной деятельности, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

Квалификация педагогических работников образовательной организации отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и профессиональном стандарте.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля ¹	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

¹ В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

	<p>другими службами гостиничного комплекса</p> <p>Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	
<p>ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p>Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<p>Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных</p> <p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</p> <p>Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса</p> <p>Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>

	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	
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