

**Приложение 1.3.
к ОП по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство**

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

(для направленности «Гостиничные услуги»)

2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	20
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	27

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

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 услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;
- оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;
- подготовка отчетов о своей работе за смену;
- встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;
- выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного;
- комплекса или иного средства размещения и их хранение;
- информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства;
- размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;
- приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения
- выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы
- приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства

	<p>размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

	<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	<ul style="list-style-type: none"> – законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; – основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; – технологии организации процесса питания; – основы организации, планирования и контроля деятельности

	<p>подчиненных;</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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.
--	---

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Код ПК, ОК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Нагрузка на МДК			Практика		Консультации	Промежуточная аттестация
			Занятия во взаимодействии с преподавателем, час.		Самостоятельная работа обучающегося	Учебная, часов	Производственная часов		
			Всего, часов	в т.ч. лаборатор-е работы и практ. занятия, часов	Всего, часов				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 2.1., ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 1. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы	224	206	116	12			2	4
ПК 2.2., ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 2. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	108	96	48	6			2	4
ПК 2.3., ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 3. Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	174	162	84					
ПК 2.4., ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 4. Организация и контроль текущей деятельности службы питания	104	98	44					

ПК 2.1.-2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	УП.02 Учебная практика	108				108			
ПК 2.1.-2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	ПП.02 Производственная практика	72					72		
Промежуточная аттестация по ПМ		14						6	8
Всего:		804	562	292	36	108	72	10	16

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 т.ч. в форме практической подготовки, акад. ч.
1	2	3
МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования		224/116
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса		
Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	Содержание	30
	Служба бронирования. Структура. Персонал. Служба 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.	
	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. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	
	Практические занятия	
	Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	10
	Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	15

	Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	10
	Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	4
	Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	4
	Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	4
Тема 1.2. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	Содержание	30
	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	
	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения	
	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	
	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями	
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	
	Практические занятия	32
	Организация приёма, регистрации гостей	6
	Размещение гостей (предоставление номеров).	6
	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов	6
	Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Travel Line	8
Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	6	
Тема 1.3. Процесс поселения и выселения гостей	Содержание учебного материала	30
	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя	

	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы	
	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	
	Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации, и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.	
	Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	
	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы	
	Практические занятия	37
	Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	7
	Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	8
	Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	8
	Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	7
	Особенности поселения гостей от группы. Особенности поселения коллектива.	7
Самостоятельная работа	Разработка стандартов и требований к обслуживающему персоналу службы приема и размещения.	12
	Составление перечня оборудования и оснащения службы приема и размещения.	
	Составление алгоритма работы с гостем по телефону.	
	Составление алгоритма поведения сотрудников в конфликтных ситуациях с потребителями.	
	Разработка речевого клише для работы с гостями в различных ситуациях.	
Курсовая работа	<i>Примерные темы</i>	
	Особенности предоставления услуг размещения круизными предприятиями	
	СПА и оздоровительные центры в городском отеле.	
	Управление персоналом на малых предприятиях индустрии гостеприимства.	
	Развития стартапов в гостеприимстве.	

	Предоставление оздоровительных услуг в гостинице.	
	Взаимодействие средств размещения с туристическими и корпоративными компаниями.	
	Конфликтные ситуации в индустрии гостеприимства.	
	Обеспечение безопасности проживающих в гостиницах и туристских комплексах.	
	Обслуживание гостей в горнолыжных комплексах.	
	Конкурентоспособность гостиничного предприятия.	
	Анимационная деятельность в гостиничном предприятии	
	Оценка удовлетворенности гостей гостиничного предприятия	
	Функционирование спорткомплексов и составе гостиничного комплекса.	
	Стимулирования труда персонала гостиницы.	
	Современные цифровые технологии в гостиничной индустрии.	
	Обеспечение безопасности гостиницы.	
Консультации		2
Промежуточная аттестация		4
Всего		224
Раздел 2. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг		108/48
МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг		
Тема 2.1	Содержание учебного материала	12
Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции.	
	Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	
	Методика для определения необходимого количества персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Требования к внешнему виду сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	
	Практические занятия	10
	Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.	2
	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих	2

	средствах и инвентаре.	
	Оформление технологических документов службы номерного фонда.	6
Тема 2.2 Техника безопасности на рабочем месте	Содержание учебного материала	12
	Правила поведения сотрудников на рабочем месте, в том числе в нестандартных ситуациях	
	Техника безопасности на рабочем месте и охрана труда.	
	Контроль соблюдения мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем.	
	Практические занятия	8
	Организация контроля соблюдения техники безопасности на рабочем месте	4
	Памятка – техника безопасности	2
	Технология работы с уборочной техникой и инвентарем	2
Тема 2.3 Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	Содержание учебного материала	12
	Основные средства гостиницы. Состав и группировка основных средств.	
	Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.	
	Инвентаризационная опись, порядок оформления.	
	Практические занятия	15
	Оформление движения основных средств гостиницы. Проведение инвентаризации.	4
	Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	6
Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	5	
Тема 2.4 Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы	Содержание учебного материала	12
	Номерной фонд, категории номеров. Требования к оснащению и оборудованию номерного фонда.	
	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	
	Уборка общественных и служебных зон гостиницы. Уборочные материалы, техника, инвентарь.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	15
	Составление персональных заданий горничным и супервайзерам	4
	Оформление контроля качества уборки номеров	5
Составление памятки по уборке помещений гостиниц	6	
Самостоятельная	1. Составление схемы структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.	6

работа	2. Подготовка доклада и презентации на тему: «Профессиональные требования к сотрудникам службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, для гостиниц разной категории»	
Консультации		2
Промежуточная аттестация		4
Всего		108
Раздел Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы		174/84
МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы		
Тема 3.1	Содержание учебного материала	26
Введение в маркетинг гостиничных услуг	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.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	30
	«Изучение и анализ спроса потребителей на услуги гостеприимства».	6
	«Изучение зависимости объема продаж гостиничных услуг от различных факторов внешней и внутренней среды»;	6
	Составление структуры департамента маркетинга и рекламы в зависимости от категории гостиницы спектра услуг	8
Разработка должностной инструкции для менеджера департамента маркетинга и рекламы	8	
Тема 3.2	Содержание учебного материала	26
Рынок гостиничных	Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства. Производственная	

услуг	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 перспектив развития рынка гостиничных услуг.	
	Сегментация рынка гостиничных услуг, понятие и значение. Признаки и критерии сегментации.	
	Практические занятия	28
	«Определение целевого сегмента потребителей гостиничных услуг».	8
	«Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства». Решение ситуационных задач, кейсов	10
	Анализ и разработка WOW-сервиса, Концепция «золотой стандарт обслуживания» гостей.	4
Создание алгоритма благорасположения (goodwill).	6	
Тема 3.3 Концепция маркетинга и рекламы в гостиничном бизнесе	Содержание учебного материала	26
	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.	
	Практические занятия	26
	«Определение рыночного жизненного цикла гостиничного продукта и способов его продления.».	6
	«Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов».	6
	Основные гостиничные тарифы: открытый тариф (rack rate), гибкий рыночный тариф (best available rate), сезонные тарифы, тарифы выходного дня и т.д. Система скидок и акций	8

	Тариф и цена в гостиничном бизнесе, определение и отличия. Виды тарифов, формирование тарифов	6
Самостоятельная работа	Подготовка аналитической справки о факторах, влияющих на прибыль гостиничного предприятия.	12
	Подготовка реферата на тему: «Турагентства и туроператоры, особенности взаимодействия с ними гостиничных предприятий».	
	Разработка презентации гостиницы и ее услуг, на примере конкретного гостиничного предприятия.	
	Коммуникационные роли в гостиничном предприятии	
	Коммуникационные навыки и средства.	
	Коммуникационные стили в гостиничном предприятии	
Всего		138
Раздел 4. Организация и контроль текущей деятельности службы питания		
МДК 02.04 Организация и контроль текущей деятельности службы питания		104/44
Тема 4.1. Особенности подготовки и технологии организации обслуживания в организациях службы, отделов питания.	Содержание	20
	Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания	
	Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания.	
	Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.	
	Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей.	
	Практические занятия	26
	Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания	6
	Составление нормативных и технических документов службы питания	6
	Расположение торговых и вспомогательных помещений в зависимости от количества посадочных мест, вида и стиля обслуживания.	8
Виды расстановки мебели и оборудования в ресторане в зависимости от типа предоставления услуг	6	
Тема 4.2. Особенности организации работы службы, отделов питания гостиничного комплекса	Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы	34
	Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостиничном комплексе. Требования к услугам службы питания.	
	Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания.	
	Требования к персоналу и методика определения численности персонала организаций службы питания гостиничного комплекса	

	Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены	
	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	
	Практические занятия	18
	Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами.	8
	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания.	10
Самостоятельная работа		6
Всего		68
Учебная практика УП 02.		
Виды работ:		
-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 различных видов уборочных работ. Оформление документов на забытые вещи.		
-Организация рабочего места. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для		108

гостиничного предприятия.	
<p>Производственная практика ПП.02</p> <p>Виды работ</p> <ul style="list-style-type: none"> -Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. -Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. -Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей. -Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. -Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. -Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. -Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. -Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. -Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. -Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. -Выполнение обязанностей ночного портье. -Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. - 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. 	72
Промежуточная аттестация	14
Всего	804

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Мастерская, оснащенная современной материально-технической базой по компетенции «Администрирование отеля»:

1. Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования:

- автоматизированное рабочее место преподавателя;
- рабочие места обучающихся;
- комплексная автоматизированная система управления отелем;
- имитация денежных купюр (50,100,500,1000,5000);
- ключи-карты для электронных замков;
- мини-сейф;
- энкодер магнитных карт;
- терминал для платежных карт;
- телефон/факс;
- настенные часы;
- зеркало;
- настольная лампа;
- флеш-накопитель;
- кулер;
- корзина для мусора;
- стойка администратора;
- шкаф стеллаж для документов полузакрытый;
- стол журнальный;
- стул офисный;
- устройство для имитации телефонного звонка;
- экран для проектора, проектор;
- короткофокусный проектор с экраном;
- карта города (туристическая).

2. Учебный гостиничный номер (стандарт двухместный):

- гардины 1 пара бежевый;
- покрывало бежевое;
- комплект постельного белья;
- одеяло;
- подушка;
- часы настенные бюрократ аналоговые черные;
- зеркало с полкой;
- штанга для полотенца WASSERKRAFT;
- дозатор для жидкого мыла TORK;
- урна для мусора;
- смеситель для раковины однорычажный цвет хром;
- униформа для горничных;
- униформа для администратора;
- полотенце, салфетки для рук;
- полотенце для лица;

- экран для проектора;
- стойка ресепшн стандарт;
- кровать стандарт;
- шкаф купе 2-дверный с зеркалом стандарт;
- вешалка напольная;
- стул бюрократ;
- стол журнальный с полкой стандарт;
- тумба прикатная стандарт;
- шкаф аптечка стандарт;
- шкаф офисный 2 дверный;
- кресло вращающееся бюрократ;
- офисные стулья (вращ стул со спинкой с подлокот на колес) бюрократ;
- матрац АСКОНА;
- проектор BENQ MH550;
- потолочное крепление для проектора FOX;
- телефон проводной PANASONIC KX-TS2356 черный;
- сканер штрих-кода SYMBOL DS4308;
- кассовый аппарат ФТОЛ 20Ф;
- ноутбук DEL INSPIRON 3582 28;
- подставка для зонтов металл декор;
- шкафчик для ключей;
- звонок на ресепшн;
- детектор банкнот 1000 МЗ;
- напольный унитаз SANTEK;
- умывальник с универсальной установкой SANTEK;
- тележка для горничных из нержавеющей стали;
- гладильный центр;
- ноутбук ASER ASPIRE A315-51-358W;
- МФУ HP LASERJET PRO MFP;
- пылесос с контейнером для пыли SAMSUNG SC4520;
- телевизор LED JVC LT32M380W;
- напольный кулер V100E.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

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

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

3. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs: практикум для СПО / Л. В. Гаренских, И. Т. Демкина. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 104 с. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104910>
4. Горленко, О. А. Управление персоналом: учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаяева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 249 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9457-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/452929>
5. Деревянкин, Е. В. Деловое общение: учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин; под редакцией О. В. Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 с. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87797>
6. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: практическое пособие / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 412 с. – (Профессиональная практика). – ISBN 978-5-534-13510-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476329>
7. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений: практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов: Профобразование, 2021. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104697>
8. Захарова, И. В. Психология делового общения: практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 130 с. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/864722>
9. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>
10. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>
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 PROФобразование: [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 PROФобразование: [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 PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93548>

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

15. Исаева, О. М. Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 168 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07215-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471025>

16. Капкан, М. В. Деловой этикет: учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 167 с. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [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 цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86151>

18. Кузнецова, И. В. Ведение конфиденциального делопроизводства: учебник для СПО / И. В. Кузнецова, Г. А. Хачатрян. – Саратов: Профобразование, 2020. – 145 с. – ISBN 978-5-4488-0837-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/97082>

19. Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум: учебное пособие для СПО / Т. С. Кузнецова. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 267 с. – ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996-2846-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87787>

20. Лисевич, А. В. Маркетинговые технологии в туризме: учебное пособие для СПО / А. В. Лисевич, Е. В. Лунтова, М. А. Джалай. – 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>

21. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). –

ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/456006>

22. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 449 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12518-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475785>

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

24. Павлищева, Н. А. Основы проектирования, строительства и эксплуатации гостиниц: учебное пособие для СПО / Н. А. Павлищева. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 327 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>

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 СПО PROФобразование: [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 СПО PROФобразование: [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 СПО PROФобразование: [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 СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91883>

30. Стренадюк, Г. С. Reise mit Vergnügen: учебное пособие для СПО / Г. С. Стренадюк, Н. Н. Ломакина, Ю. В. Погадаева. – Саратов: Профобразование, 2020. – 116 с. – ISBN 978-5-4488-0685-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [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 СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/8334>

32. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>

33. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>

34. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>

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

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

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

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

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

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

41. Чапаева, Л. Г. Французский язык. Вводный курс: практикум для СПО / Л. Г. Чапаева. – Саратов: Профобразование, 2020. – 152 с. – ISBN 978-5-4488-0621-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [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 PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/85992>

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

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

45. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум: учебное пособие для СПО / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-9490-3. — Текст: электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195513> .

3.2.2. Дополнительные источники

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

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

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

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
<p>ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей</p>	<p>Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>тестирование, экзамен, экспертное наблюдение выполнения практических работ, оценка решения ситуационных задач, оценка процесса и результатов выполнения видов работ на практике</p>
<p>ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p>	<p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	
<p>ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p>Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль</p>	

<p>применительно к различным контекстам</p>	<p>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>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>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>Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций</p>	
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p>	
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p>	