

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»)

2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	21
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	28

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	138	126	84	12				
ПК 2.4., ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 4. Организация и контроль текущей деятельности службы питания	68	62	28	6				

ПК 2.5., ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 5. Предоставление услуг гостеприимства на английском языке	72	72	72					
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	348	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		138/84
МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы		
Тема 3.1	Содержание учебного материала	14
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	14
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	14
	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		68/28
Тема 4.1. Особенности подготовки и технологии организации обслуживания в организациях службы, отделов питания.	Содержание	10
	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	18
	Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания	4
	Составление нормативных и технических документов службы питания	4
	Расположение торговых и вспомогательных помещений в зависимости от количества посадочных мест, вида и стиля обслуживания.	6
Виды расстановки мебели и оборудования в ресторане в зависимости от типа предоставления услуг	4	
Тема 4.2. Особенности организации работы службы, отделов питания гостиничного комплекса	Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы	24
	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	10
	Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами.	4
	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания.	6
Самостоятельная работа		6
Всего		68
Раздел 5. Предоставление услуг гостеприимства на английском языке		72
МДК 02.05 Предоставление услуг гостеприимства на английском языке		72
Тема 5.1 "Hotel Staff"	Практические занятия	36
	"Hotel Staff", Gr and Sp ex-s	
	Quiz, "Housekeeping"	
	"Housekeeping", Gr and Sp ex-s	
	"Hotel Service", Dialogues	
	Dialogues	
	Structure of Housekeeping of the Hotel	
	Structure of Housekeeping of the Hotel, Dialogues	
	Dialogues	
Тема 5.2 Hotel Customer Service	Практические занятия	36
	Hotel Customer Service, Gram and Speech ex-s	
	Reservation of VIP Guests, Dialogues	
	Dialogues	
	Management	
	Quiz. Booking Manager	
	Types of Contracts for Booking	
	Offering help and advice. Dialogues	

Possible Problems in the Hotel	
Quiz, Help of the Police. Dialogue	
Quiz. Dialogue. Help of the Police	
Hotel Customer Service, Gram and Speech ex-s	
Reservation of VIP Guests, Dialogues	
Dialogues	
Management	
Всего	72
<p>Учебная практика УП 02.</p> <p>Виды работ:</p> <p>-Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</p> <p>-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.</p> <p>-Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).</p> <p>-Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.</p> <p>-Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Оформление и подготовка счетов гостей.</p> <p>-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).</p> <p>-Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. Изучение работы офиса административно- хозяйственной службы.</p> <p>-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.</p> <p>-Проведение различных видов уборочных работ. Оформление документов на забытые вещи.</p> <p>-Организация рабочего места. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия.</p>	108
Производственная практика ПП.02	72

<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. 	
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 полужакрытый;
- 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 PROFобразование: [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 PROFобразование: [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 PROFобразование: [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 PROFобразование: [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 PROFобразование: [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 PROFобразование: [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 PROFобразование: [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. Джалаля. – 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>	