

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

в г. Анапе Краснодарского края
Среднее профессиональное образование

Согласовано
Директор
ООО ГК «Альбатрос»
Делиболтоян Э.Б.



УТВЕРЖДАЮ:
Директор филиала ФГБОУ ВО «СГУ»
в г. Анапе Краснодарского края
Е.В. Леонова
«31» августа 2023 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Наименование специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

2023 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО (Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.12.2022 №1100, зарегистрированного Министерством Юстиции России 24.01.2023 №72111) с учетом примерной основной образовательной программы, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по укрупненным группам профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация-разработчик:

ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет» филиал в городе Анапе Краснодарского края

Разработчики:

Федосенко Елена Сергеевна - преподаватель программ среднего профессионального образования филиала ФГБОУ ВО «СГУ» в г. Анапе Краснодарского края

Литвиненко Мария Сергеевна – преподаватель программ среднего профессионального образования филиала ФГБОУ ВО «СГУ» в г. Анапе Краснодарского края

Рабочая программа МДК рекомендована цикловой методической комиссией дисциплин гуманитарного профиля, социально-культурного сервиса и туризма.

Утверждена «31» 08 2023 г. Протокол № 01

Актуализирована «30» августа 2024 г. Протокол № 01

Председатель цикловой методической комиссии _____  Е.С. Федосенко

СОДЕРЖАНИЕ

1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	4
1.1 Область применения рабочей программы.....	4
1.2 Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля.....	4
1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля.....	8
2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	9
2.1 Структура профессионального модуля	9
2.2 Тематический план и содержание профессионального модуля	10
2.3 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	24
3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	25
3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.....	25
3.2 Информационное обеспечение обучения.....	25
3.3 Общие требования к организации образовательного процесса.....	27
3.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса.....	27
4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	28

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

1.1 Область применения рабочей программы

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

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
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

1.2 Цели и задачи профессионального модуля - требования к результатам освоения профессионального модуля

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код	Наименование результата обучения
Иметь практический опыт	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

	<p>служб питания, приема и размещения, номерного фонда; взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;</p> <p>управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);</p> <p>стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;</p> <p>организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;</p> <p>информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</p> <p>приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;</p> <p>оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;</p> <p>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;</p> <p>приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;</p> <p>подготовка отчетов о своей работе за смену;</p> <p>встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;</p> <p>выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного;</p> <p>комплекса или иного средства размещения и их хранение;</p> <p>информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства;</p> <p>размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;</p> <p>приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы</p> <p>приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;</p> <p>проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;</p> <p>проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения;</p>
Уметь	<p>анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;</p> <p>осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</p> <p>использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и</p>

	<p>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;</p> <p>предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</p> <p>оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;</p> <p>оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</p> <p>использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;</p> <p>осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;</p> <p>осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;</p> <p>оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;</p> <p>оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</p> <p>оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p>
Знать	законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг;

	<p>основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания;</p> <p>основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;</p> <p>теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;</p> <p>гостиничный маркетинг и технологии продаж;</p> <p>требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;</p> <p>специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</p> <p>основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</p> <p>правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</p> <p>правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;</p> <p>правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;</p> <p>методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;</p> <p>основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</p> <p>принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.</p>
--	--

1.1.4. Личностные результаты

Код	Наименование общих компетенций
ЛР	Определяются в соответствии с программой воспитания
ЛР 13.	Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела
ЛР 14.	Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере <i>туризма и гостеприимства</i> с учетом специфики субъекта Российской Федерации
ЛР 15.	Выполняющий трудовые функции в сфере <i>оказания гостиничных услуг</i>
ЛР 16.	Способный анализировать производственные ситуации, быстро принимающий решение в нестандартных ситуациях
ЛР 17.	Проявляющий интерес и стремление к процессу обучения, непрерывному образованию, владеющий инновационными методами и технологиями
ЛР 18.	Проявляющий качества социально зрелой личности, обладающей четкой социальной позицией и умеющей эффективно применять навыки бесконфликтного общения в профессиональной деятельности
ЛР 19.	Демонстрирующий профессиональные навыки при предоставлении гостиничных услуг
ЛР 20.	Демонстрирующий нравственные принципы личности и способного выполнять функции гражданина, работника и семьянина.
ЛР 21.	Демонстрирующий осознание роли профессионала сферы гостеприимства, чувства ответственности перед выбранной специальностью, высокий уровень адаптации и социализации в современных условиях

1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 566 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 566 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 492 часа;

самостоятельной работы обучающегося – 26 часов;

учебной практики – 108 часов;

производственной практики – 36 часов;

промежуточная аттестация - 48 часов;

экзамен по модулю – 12 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производс- твенная, часов
			Всего, часов	в т.ч. лекции, часов	в т.ч. практ. занятия, часов	Всего , часов	в т.ч., курсова я работа (проект) , часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы	152	134	40	72	6	20	-	-
ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК.02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	116	98	48	48	6	-	-	-
ПК 2.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	142	116	56	58	14	-	-	-
	УП.02 Учебная практика	108						108	-
	ПП.02.01 Производственная практика	36						-	36
ПК 2.1- 2.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	ПМ.02.01 (К) Экзамен по модулю	12						-	-
	Всего:	566	348	144	178	26	20	108	36

2.2 Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов ПМ, междисциплинарных курсов(МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа студентов	Объем часов	Код ПК и ОК
МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы		152	
3 семестр			
МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы		36	
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса			
Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности службы бронирования и продаж	Содержание	10	ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Служба бронирования. Структура. Персонал. Служба бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.	2	
	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	2	
	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	2	
	Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования.	2	
	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	2	
	Практические занятия	26	
	Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	2	
	Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	4	
	Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	4	
Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	4		
Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	4		

	Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	4	
	Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей	4	
Итого за 3 семестр		36 (10/26/)	
4 семестр			
МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования		98	
Тема 1.2. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	Содержание	14	ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба	2	
	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения	2	
	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	2	
	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями	2	
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	2	
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	2	
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей	2	
	Практические занятия	20	
	Организация приёма, регистрации гостей	4	
	Размещение гостей (предоставление номеров)	4	
	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов	4	
	Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Travel Line	4	
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей	4	
Тема 1.3. Процесс поселения и выселения гостей	Содержание	16	ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	2	
	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	2	
	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	2	

	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	2	
	Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации, и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.	2	
	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.	2	
	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	2	
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы	2	
	Практические занятия	26	
	Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	4	
	Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	4	
	Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	4	
	Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	4	
	Особенности поселения гостей от группы. Особенности поселения коллектива.	4	
	Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер	4	
	Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.	2	
	Итого за 4 семестр	98 (30/46)	
	Тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК 02.01. 1. Разработка стандартов и требований к обслуживающему персоналу службы приема и размещения. 2. Составление перечня оборудования и оснащения службы приема и размещения. 3. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. 4. Составление алгоритма поведения сотрудников в конфликтных ситуациях с потребителями. 5. Разработка речевого клише для работы с гостями в различных ситуациях.	6	ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Примерная тематика курсовых работ 1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд. 2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд. 3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд. 4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды. 5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды. 6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды. 7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона). 8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).	20	ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09

<p>9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.</p> <p>10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).</p> <p>14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).</p> <p>15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).</p> <p>16. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).</p> <p>17. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>18. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию процедуры выписки гостя (на конкретном примере).</p> <p>19. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию технологии бронирования гостиничных услуг в гостинице.</p> <p>20. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию технологий работы службы бронирования с турагентскими и туроператорскими компаниями.</p> <p>21. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию взаимодействия служб бронирования с другими службами отеля.</p> <p>22. Разработка практических рекомендаций по ведению телефонных переговоров менеджерами служб бронирования.</p> <p>23. Инновационные технологии, используемые в работе служб бронирования гостиницы</p>			
Итого по МДК.01.01		134 (40/72/2/20)	
МДК.02.02. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг		116	
3 семестр			
Раздел 1 Особенности работы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			
Тема 2.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Содержание	6	ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции	2	
	Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	2	
	Методика для определения необходимого количества персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Требования к внешнему виду сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	2	
	Практические занятия	6	
	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 средствах и инвентаре.	2	
	Оформление технологических документов службы номерного фонда.	2	
Тема 2.2. Техника безопасности на рабочем месте	Содержание	6	ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Правила поведения сотрудников на рабочем месте, в том числе в нестандартных ситуациях	2	
	Техника безопасности на рабочем месте и охрана труда.	2	
	Контроль соблюдения мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем.	2	
	Практические занятия	6	
	Организация контроля соблюдения техники безопасности на рабочем месте	2	
	Памятка – техника безопасности	2	
	Технология работы с уборочной техникой и инвентарем	2	
Самостоятельная работа обучающихся при изучении раздела 1:			
1. Составление схемы структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.			
2. Подготовка доклада и презентации на тему: «Профессиональные требования к сотрудникам службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, для гостиниц разной категории»		2	
Раздел 2 Планирование потребности в материальных ценностях			
Тема 2.3. Планирование потребности в материальных ценностях	Содержание	6	ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Основные средства гостиницы. Состав и группировка основных средств	2	
	Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.	2	
	Инвентаризационная опись, порядок оформления	2	
	Практические занятия	6	
	Оформление движения основных средств гостиницы. Проведение инвентаризации.	2	
	Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	2	
	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	2	
Тема 2.4. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы	Содержание	6	ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Номерной фонд, категории номеров. Требования к оснащению и оборудованию номерного фонда.	2	
	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	2	
	Уборка общественных и служебных зон гостиницы. Уборочные материалы, техника, инвентарь	2	
	Практические занятия	6	
	Составление персональных заданий горничным и супервайзерам	2	
	Оформление контроля качества уборки номеров	2	

	Составление памятки по уборке помещений гостиницы	2	
Самостоятельная работа обучающихся при изучении раздела 2:			
1. Маркировка уборочного инвентаря, особенности работы с инвентарем.		2	
2. Изучение технологий уборки номерного фонда в гостиницах разных категорий.			
Раздел 3 Прачечная-химчистка			
Тема 2.5. Организация работы прачечной и химчистки	Содержание	6	ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	2	
	Структура и функциональные обязанности персонала	2	
	Оборудование прачечной и химчистки.	2	
	Практические занятия	6	
	Составление структуры прачечной-химчистки. Разработка должностных инструкций персонала.	2	
	Составление перечня оборудования для прачечной-химчистки	2	
	Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих	2	
Тема 2.6. Бельевое хозяйство	Содержание	6	ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Бельевое хозяйство гостиницы. Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.	2	
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	2	
	Документация, используемая в работе прачечной и химчистки гостиницы.	2	
	Практические занятия	6	
	Работа с бельевым хозяйством гостиницы. Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	2	
	Составление прайс-листов на услуги прачечной-химчистки.	2	
	Составление отчетной документации.	2	
Самостоятельная работа обучающихся при изучении раздела 3			
1. Подготовка реферата на тему: «Технологический цикл работы прачечной-химчистки в гостинице».		2	
2. Изучение ярлыков текстильных изделий.			
Раздел 4 Безопасность проживающих			
Тема 2.7. Обеспечение безопасности проживающих	Содержание	6	ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Безопасность в средствах размещения. Служба безопасности, организация ее работы.	2	
	Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.	2	
	Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.	2	
	Практические занятия	6	
	Составление концепции безопасности для гостиницы	2	
	Составление схемы структуры службы безопасности. Обеспечение безопасности гостей и сотрудников, а также их имущества.	2	
	Инновационные технологии в гостиницах по безопасности	2	
Тема 2.8. Сохранность имущества	Содержание	6	ПК 2.2. ОК 01 –
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей гостей. Воровство и хищения в гостинице.	2	

проживающих	Виды и способы борьбы.		ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Средства обеспечения имущественной безопасности гостей. Системы видеонаблюдения.	2	
	Системы контроля доступа в помещения. Организация пропускного режима		
	Практические занятия	6	
	Составление программы противодействия воровству в гостинице.	2	
	Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.	2	
	Отработка навыков организации пропускного режима на территорию гостиницы	2	
Итого за 3 семестр		98 (48/48/2)	
Итого по МДК.02.02		98 (48/48/2)	
МДК.02.03. Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы		142	
3 семестр			
МДК.02.03. Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы		36	
Тема 3.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы маркетинга и продаж гостиничного комплекса	Содержание	8	ПК 2.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Структура службы маркетинга и продаж гостиничного комплекса. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе: виды назначение, особенности оформления. Взаимосвязь службы маркетинга с руководством и другими структурными подразделениями. Персонал. Задачи, квалификационные требования, правила поведения в нестандартных ситуациях.	2	
	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.	2	
	Окружающая среда гостиничного предприятия: макро- и микросреда, факторы, формирующие окружающую среду предприятия.	2	
	Организация продаж. Цикл организации продаж в отеле. Основные инструменты продаж.	2	
	Практические занятия	10	
	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы. Организация продаж.	4	
	Выполнение практических работ – «Изучение и анализ спроса потребителей на услуги гостеприимства г.Анапа». «Изучение зависимости объема продаж гостиничных услуг от различных факторов внешней и внутренней среды»	6	
Тема 3.2. Рынок гостиничных услуг	Содержание	8	ПК 2.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства. Производственная концепция, товарная концепция, сбытовая концепция, потребительская (рыночная) концепция, интегрированный маркетинг, стратегический маркетинг, общественный (социально-этичный) маркетинг.	2	
	Рынок: понятие, виды, признаки, классификация. Оценка конъюнктуры рынка.	2	

	Основные рыночные показатели: ёмкость, доля рынка. Особенности. и перспектив развития рынка гостиничных услуг.		
	Сегментация рынка гостиничных услуг, понятие и значение. Признаки и критерии сегментации. Рыночная ниша. Выбор целевых сегментов для предприятия гостиничного хозяйства.	2	
	Стратегии охвата целевого рынка: недифференцированный, дифференцированный, концентрированный маркетинг.	2	
	Практические занятия	10	
	Определение целевого сегмента потребителей гостиничных услуг. Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства. Решение ситуационных задач.	10	
Итого за 3 семестр		36 (16/20/)	
4 семестр		80	
Тема 3.3. Составляющие комплекса маркетинга	Содержание	10	ПК 2.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Понятия комплекса маркетинга, его базовые элементы: товар, цена, каналы сбыта, продвижение (4Р, 5Р, 7Р).	2	
	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.	4	
	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.	2	
	Организация товародвижения. Каналы распределения (сбыта) гостиничных услуг. Функции каналов сбыта. Классификация каналов товародвижения в зависимости от составляющих их уровней. Типы посредников. Продвижение как составляющее комплекса маркетинга. Методы формирования спроса и стимулирования сбыта в комплексе маркетинга (ФОССТИС): понятие, его составные части и средства.	2	
	Практические занятия	8	
	Определение рыночного жизненного цикла гостиничного продукта и способов его продления.	4	
	Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов.	4	
Тема 3.4. Коммуникационная политика гостиничного	Содержание	12	ПК 2.3. ОК 01 – ОК 05; ОК
	Цели и средства маркетинговых коммуникаций: реклама, стимулирование сбыта, пропаганда. Особенности формирования коммуникационной политики гостиничных предприятий. Характеристика основных современных средств продвижения: выставочная деятельность, реклама в СМИ, электронные	4	

предприятия	технологии (Интернет, мультимедийные средства, E-mail маркетинг).		07; ОК 09
	Реклама гостиничных предприятий, ее роль и значение, функции, виды. Ознакомление с критериями выбора средств рекламы предприятиями гостиничного хозяйства. Организация рекламной кампании гостиничного предприятия. Выбор видов и носителей рекламы.	2	
	Эффективность рекламы различных видов. Факторы, влияющие на эффективность рекламы. Рекламный бюджет. Изучение методов оценки эффективности рекламы.	2	
	Стимулирование сбыта гостиничного продукта; виды, назначение. Оценка эффективности средств стимулирования. Организация стимулирования продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.	2	
	PR - «Паблик рилейшнз»: понятие, назначение, виды мероприятий. Фирменный стиль гостиничного предприятия: понятие, составляющие элементы, пути формирования.	2	
	Практические занятия	12	
	Разработка рекламного обращения: слогана, логотипа, основного текста, товарного знака, торговой марки для виртуальной гостиницы.	4	
	Формирование рекламных материалов: брошюр, каталогов, буклетов для виртуальной гостиницы.	4	
	Выполнение практической работы – «Овладение методикой разработки рекламной компании гостиничного предприятия».	4	
Тема 3.5. Методологические основы маркетинговых исследований	Содержание	10	ПК 2.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Сущность, содержание и основные направления маркетинговых исследований. Практика маркетинговых исследований в деятельности предприятий сферы гостеприимства. Цели и задачи, объекты исследования. Основные принципы организации маркетингового исследования (этапы исследования). Виды информации. Источники сбора информации.	4	
	Полевые и кабинетные исследования. Опрос как основной метод сбора информации. Специфика проведения опросов и интервью в сфере гостеприимства. Классификация опросов по цели, типу опрашиваемых, частоте проведения Методы проведения опроса. Выборка: понятие, методы и проблемы формирования.	2	
	Анкетная форма сбора маркетинговой информации: понятие и составные части анкеты. Этапы проведения анкетирования. Порядок составления анкет. Виды вопросов анкеты по содержанию, сути проблемы, по форме содержания и представления.	2	
	Исследование потребителей услуг гостеприимства и их потребительского поведения. Необходимость изучения потребительского поведения. Специфика организованных покупателей на рынке услуг.	2	
	Практические занятия	12	
	Изучение и освоение методов поиска и анализа актуальной информации в сети Интернет.	4	
	Сравнительный анализ сайтов гостиниц 4* и 5*.	4	

	Презентация данных, полученных в ходе анкетирования среди сотрудников или гостей гостиницы.	4	
Тема 3.6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия	Содержание	8	ПК 2.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Основные понятия: конкуренция, конкурентная среда, конкурентоспособность гостиничного предприятия и гостиничного продукта. Ключевые факторы конкурентоспособности гостиничного продукта и гостиничной услуги. Виды конкуренции на рынке гостиничных услуг.	4	
	Конкурентные стратегии гостиничного предприятия. Критерии оценки и методы анализа конкурентоспособности предприятия гостиничного хозяйства. Взаимосвязь конкурентоспособности гостиничного продукта с ЖЦТ.	4	
	Практические занятия	6	
	Проведение оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и разработка мероприятий по ее повышению	6	
Тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК.02.03.			
1. Разработка анкеты и проведение опроса среди гостей и/или сотрудников гостиницы. Обработка полученных данных. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию обслуживания (не менее 5). 2. Составление словаря терминов. 3. Специфика маркетинга в сфере гостеприимства. Аналитические задания.		14	ПК 2.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
		Итого за 4 семестр	80 (40/38)
		Итого по МДК.02.03	116 (56/58/2)
		4 семестр	
Учебная практика (УП.02) Виды работ Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).		108 (3 недели)	

	<p>Оформление и подготовка счетов гостей.</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях, (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p> <p>Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице</p> <p>Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы</p> <p>Овладение практическими навыками супервайзера, координатора</p> <p>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 приема и инвентаризации гостиничного белья</p> <p>Проведение различных видов уборочных работ</p> <p>Оформление документов на забытые вещи</p> <p>Контроль сохранности предметов интерьера номеров</p> <p>Использование в работе знаний иностранных языков</p> <p>Оказание персональных и дополнительных услуг гостям</p> <p>Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование</p> <p>Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)</p> <p>Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих</p> <p>Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей</p> <p>Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</p> <p>Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием</p> <p>Составление актов на списание инвентаря и оборудования</p> <p>Организация рабочего места</p> <p>Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия</p> <p>Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;</p> <p>Оформление бронирования с использованием телефона</p> <p>Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора</p> <p>Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.</p> <p>Оформление индивидуального бронирования</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их</p>		
--	--	--	--

	<p>стоимости</p> <p>Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования</p> <p>Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров</p> <p>Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование</p> <p>Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования</p> <p>Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</p> <p>Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам</p> <p>Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>Создание отчетов по бронированию</p> <p>Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p> <p>Выявлять параметры сегментации целевого рынка</p> <p>Ознакомиться с процессом проведения анализа возможности освоения новых сегментов рынка</p> <p>Ознакомиться с процессом определения конъюнктуры рынка гостиничных услуг</p> <p>Ознакомиться с процессом проведения оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и продукта</p> <p>Самостоятельно провести первичную оценку качества гостиничного продукта и оформление документов по качеству</p>		
	<p>Производственная практика (ПП.02.01)</p> <p>Виды работ</p> <p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</p> <p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p>	<p>36 1 неделя)</p>	

	<p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>Выполнение обязанностей ночного портье.</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих</p> <p>Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</p> <p>Проведение контроля готовности номеров к заселению</p> <p>Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой</p> <p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.</p> <p>Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.</p> <p>Ведение учета забытых вещей.</p> <p>Работа с просьбами и жалобами гостей.</p> <p>Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности</p> <p>Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества</p> <p>Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.</p> <p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг</p> <p>Оформление отчетной документации</p> <p>Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах</p> <p>Оформление актов на списание малоценного инвентаря</p> <p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</p> <p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>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</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на</p>		
--	--	--	--

	<p>требуемый период и их стоимости</p> <p>Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</p> <p>Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>Оформление принятых заявок на резервирование номеров</p> <p>Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</p> <p>Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>Внесение изменений в заказ на бронирование</p> <p>Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>Проведение анализа возможности освоения новых сегментов рынка</p> <p>Проведение оценки эффективности сбытовой политики</p> <p>Определение конъюнктуры рынка гостиничных услуг</p> <p>Проведение оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и продукта</p> <p>Проведение оценки качества гостиничного продукта и оформление документов по качеству</p> <p>Осуществление формирования комплекса дополнительных услуг гостиничного предприятия</p> <p>Составление и разработка предложений по совершенствованию маркетинговой деятельности гостиничного предприятия</p>		
	ПМ.02.01 (К) Экзамен по модулю	12	

2.3 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по профессиональному модулю ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг» определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины.

При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по профессиональному модулю, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программе профессиональному модулю, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета: комплект специализированной мебели, информационные стенды, мультимедийное оборудование, комплект учебно-методического обеспечения.

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: информационно образовательная среда на официальном сайте, Skype, Zoom, BigBlueButton, WhatsApp.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

1. Маркетинговые исследования: учебник для среднего профессионального образования / О. Н. Жильцова [и др.] ; под общей редакцией О. Н. Жильцовой. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 307 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16625-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531393> (дата обращения: 29.08.2023).
2. Кузьмина, Е. Е. Маркетинг: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Е. Е. Кузьмина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москв: Издательство Юрайт, 2023. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16640-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531422> (дата обращения: 29.08.2023).
3. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия: учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15264-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520436> (дата обращения: 29.08.2023).
4. Поляков, В. А. Реклама: разработка и технологии производства: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Поляков, А. А. Романов. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 514 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10539-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517937> (дата обращения: 29.08.2023).
5. Синяева, И. М. Основы рекламы: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. М. Синяева, О. Н. Жильцова, Д. А. Жильцов. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 552 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15083-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511938> (дата обращения: 29.08.2023).
6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537181> (дата обращения: 28.08.2024).
7. Фадеева, Е. Н. Связи с общественностью: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Е. Н. Фадеева, А. В. Сафронов, М. А. Красильникова. —

Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 263 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13311-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519425> (дата обращения: 29.08.2023).

8. Фаустова, *Н. В.* Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544092> (дата обращения: 28.08.2024).

Дополнительная литература:

1. Восколович, *Н. А.* Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 242 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15811-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510132> (дата обращения: 29.08.2023).

2. Технология интернет-маркетинга: учебник для среднего профессионального образования / О. Н. Жильцова [и др.]; под общей редакцией О. Н. Жильцовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 335 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15606-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520553> (дата обращения: 29.08.2023).

3. Тимохина, *Т. Л.* Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537182> (дата обращения: 28.08.2024).

4. Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям и организации самостоятельной работы обучающихся по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» по дисциплине «Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы» / Сост. Федосенко Е.С. Анапа, 2023. — 30 с.

5. Методические рекомендации по выполнению курсовых работ, обучающихся по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» по дисциплине «Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы» / Сост. Федосенко Е.С. Анапа, 2023. — 25 с.

6. Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям и организации самостоятельной работы обучающихся по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» по дисциплине «Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг» / Сост. Федосенко Е.С. Анапа, 2023. — 28 с.

7. Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям и организации самостоятельной работы, обучающихся по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» по дисциплине «Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы» / Сост. Литвиненко М.С. Анапа, 2023. — 26 с.

3.3 Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, рабочим учебным планом, программой профессионального модуля. В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов. Занятия проводятся в учебных аудиториях, оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением. В преподавании используются лекционно-семинарские формы проведения занятий, практикум, информационно - коммуникационные технологии.

Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы модуля; организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Освоению данного модуля предшествует изучение дисциплин общего гуманитарного, и социально-экономического цикла учебного плана.

При реализации программы профессионального модуля предусматривается практика по профилю специальности, которая реализуется в рамках изучения модуля после освоения междисциплинарного курса. Практика проводится на базе организаций, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Аттестация по итогам изучения профессионального модуля проводится с учетом результатов практики по профилю специальности, подтвержденных документами соответствующих организаций. Консультационная помощь студентам осуществляется в индивидуальной и групповой формах.

3.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу и осуществляющих руководство практикой: реализация программы подготовки специалистов среднего звена по специальности среднего специального образования должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Профессиональные, общие компетенции, личностные результаты

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей</p>	<p>Навыки: Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц 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 Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено 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</p> <p>Умения: Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>Письменный опрос по вопросам собеседования Тестирование Доклады, сообщения Устный опрос Экспертная оценка на практическом занятии Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, учебной и производственной практике Другая форма контроля по МДК. 02.01 в 3 семестре Другая форма контроля по МДК. 02.03 в 3 семестре Экзамен по МДК. 02.02 в 3 семестре Защита курсовой работы по МДК. 02.01 в 4 семестре Экзамен по МДК. 02.01 в 4 семестре Экзамен по МДК. 02.03 в 4 семестре Зачет с оценкой по учебной практике УП. 02 в 4 семестре Зачет с оценкой по производственной практике ПП.02.01 в 4 семестре Экзамен по профессиональному модулю в 4 семестре</p>

	<p>Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	
	<p>Знания:</p> <p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p>	

	<p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	
<p>ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p>	<p>Навыки:</p> <p>Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса</p> <p>Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)</p> <p>Подготовка отчетов о своей работе за смену</p> <p>Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения</p> <p>Умения:</p> <p>Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению</p> <p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</p> <p>Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем,</p>	

	<p>стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием</p> <p>Знания: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	
<p>ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p>Навыки: Помощь 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</p>	

	<p>пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p>	
	<p>Умения:</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p>	
	<p>Знания:</p> <p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p>	

	<p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	
Общие компетенции	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01.Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных</p> <p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</p> <p>Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p>	<p>Письменный опрос по вопросам собеседования</p> <p>Тестирование</p> <p>Доклады, сообщения</p> <p>Устный опрос</p> <p>Экспертная оценка на практическом занятии</p> <p>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, учебной и производственной практике</p> <p>Другая форма контроля по МДК. 02.01 в 3 семестре</p> <p>Другая форма контроля по МДК. 02.03 в 3 семестре</p> <p>Экзамен по МДК. 02.02 в 3 семестре</p> <p>Защита курсовой работы по МДК. 02.01 в 4 семестре</p> <p>Экзамен по МДК. 02.01 в 4 семестре</p> <p>Экзамен по МДК. 02.03 в 4 семестре</p>
ОК 02.Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Использовать номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	<p>Зачет с оценкой по учебной практике УП. 02 в 4 семестре</p> <p>Зачет с оценкой по производственной практике ПП.02.01 в 4 семестре</p> <p>Экзамен по профессиональному модулю в 4 семестре</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	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	
ОК 04.Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p>Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса</p> <p>Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)</p>	

	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывать первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	

Код	Наименование общих компетенций
ЛР	Определяются в соответствии с программой воспитания
ЛР 13.	Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела
ЛР 14.	Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере <i>туризма и гостеприимства</i> с учетом специфики субъекта Российской Федерации
ЛР 15.	Выполняющий трудовые функции в сфере <i>оказания гостиничных услуг</i>
ЛР 16.	Способный анализировать производственные ситуации, быстро принимающий решение в нестандартных ситуациях
ЛР 17.	Проявляющий интерес и стремление к процессу обучения, непрерывному образованию, владеющий инновационными методами и технологиями
ЛР 18.	Проявляющий качества социально зрелой личности, обладающей четкой социальной позицией и умеющей эффективно применять навыки бесконфликтного общения в профессиональной деятельности
ЛР 19.	Демонстрирующий профессиональные навыки при предоставлении гостиничных услуг
ЛР 20.	Демонстрирующий нравственные принципы личности и способного выполнять функции гражданина, работника и семьянина.
ЛР 21.	Демонстрирующий осознание роли профессионала сферы гостеприимства, чувства ответственности перед выбранной специальностью, высокий уровень адаптации и социализации в современных условиях

Общие критерии оценки результатов освоения МДК

В устных и письменных ответах студентов на практических (семинарских) занятиях, в сообщениях и докладах, эссе и других формах аудиторной и самостоятельной работы, а также в текущих контрольных работах учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи.

Оценку **«отлично»** заслуживает студент, твёрдо знающий программный материал, системно и грамотно излагающий его, демонстрирующий необходимый уровень компетенций, чёткие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеющий понятийным аппаратом.

Оценку **«хорошо»** заслуживает студент, проявивший полное знание программного материала, демонстрирующий сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции, допускающий не принципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.

Оценку **«удовлетворительно»** заслуживает студент, обнаруживший знания только основного материала, но не усвоивший детали, допускающий ошибки принципиального характера, демонстрирующий не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материал и делать выводы.

Оценку **«неудовлетворительно»** заслуживает студент, не усвоивший основного содержания материала, не умеющий систематизировать информацию, делать необходимые выводы, чётко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирующий низкий уровень овладения необходимыми компетенциями.

Оценивание студента на экзамене по МДК

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, чётко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приёмами выполнения практических задач.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

**Перечень вопросов к экзамену по
МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования
гостиницы**

1. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.
 2. Требования к обслуживающему персоналу службы приема и размещения.
 3. Организация работы службы консьержей и дворецких в гостинице.
 4. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.
- Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Организация рабочего места службы приема и размещения.
5. Правила гостеприимства, применяемые в сфере обслуживания при приеме, размещении и выписки гостей.
 6. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.
 7. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Работа с жалобами и разрешение конфликтных ситуаций.
 8. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
 9. Пакеты гостиничных услуг, их роль в деятельности гостиницы.
 10. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.
 11. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.
 12. Гостиничный цикл обслуживания гостей и его составляющие.
 13. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. Процесс поселения в гостиницу.
 14. Поселение в номер. Вручение ключа и сопровождение до номера. Демонстрация и назначение номера.
 15. Категории гостей, прибывающий в гостиницу.
 16. Встреча гостей. Виды встреч. Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей.
 17. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей. Порядок въезда в РФ, выезда из РФ и правила пребывания иностранных граждан в РФ. Виды и категории виз, миграционная карта.
 18. Функции кассира службы приема и размещения. Стандартное оборудование кассового отделения гостиницы
 19. Порядок ведения расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ».
 20. Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Оформление счетов.
 21. Способы оплаты в гостиницах. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.
 22. Виды международных платежных систем, дорожных чеков, пластиковые карты, реквизиты платежных документов.
 23. Признаки платежности и общие средства защиты бумажных денежных средств.
 24. Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.
 25. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения. Процедура и политика позднего выезда.
 26. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения. Организация услуги трансфера.
 27. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.

28. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.
29. Коммуникационные барьеры в гостинице.
30. Составление и оформление заказов на завтрак.
31. Реклама и продажа гостям услуг по прибытии отеля и во время пребывания.
32. Формирование лояльности гостей к отелю.
33. Организация и оформление бытового обслуживания.
34. Правила и особенности обеспечения безопасности в гостинице.
35. Организация работы со специальными запросами гостей.
36. Предоставление гостям туристической информации.
37. Подготовка передачи смены и процедура передачи смены.
38. Виды отчетной документации. Документация по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.
39. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.
40. Формы договорных отношений между гостиницей и клиентом.

**Перечень вопросов к экзамену по
МДК.02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и
дополнительных услуг**

1. Служба обслуживания и эксплуатации номерного фонда, роль и основные функции.
2. Структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
3. Технологии и особенности работы поэтажного персонала гостиницы.
4. Нормы расхода чистящих и моющих средств.
5. Правила техники безопасности при работе с моющими и чистящими средствами.
6. Услуги прачечной-химчистки в гостинице.
7. Оборудование прачечной-химчистки в гостинице.
8. Организация работы сотрудников прачечной-химчистки в гостинице.
9. Требования к персоналу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
10. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.
11. Деловое общение. Этика и этикет.
12. Контроль качества уборки номеров.
13. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств.
14. Основные положения по учету материалов. Оценка материалов.
15. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».
16. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.
17. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.
18. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.
19. Корпоративные стандарты работы сотрудников гостиничного предприятия.
20. Качество услуг гостиничного предприятия.
21. Контроль качества обслуживания и предоставления услуг.
22. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.
23. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.
24. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечения секретности.
25. Организация пропускного режима на территорию гостиницы.
26. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.
27. Воровство в гостинице. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице
28. Особенности обслуживания VIP-гостей в гостинице.
29. Служба безопасности гостиницы, ее роль и функции.
30. Структура службы безопасности, основные функции персонала.

31. Особенности обеспечения безопасности гостей и сохранности их имущества.
32. Ключевое хозяйство гостиницы, типы и виды ключей.
33. Особенности управленческой деятельности руководителя службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
34. Номерной фонд, категории номеров.
35. Бельевое хозяйство гостиницы, виды белья.
36. Специфика содержания бельевого хозяйства гостиницы.
37. Техника безопасности и охрана труда.
38. Качество обслуживания гостей, основные стандарты.
39. Уборка номеров, виды уборки, необходимый инвентарь.
40. Технологии осуществления уборочных работ в номерах

**Перечень вопросов к экзамену по
МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы**

1. Особенности рекламы в туризме и гостеприимстве
2. Методы продвижения продуктов и услуг в туризме и гостеприимстве
3. Особенности продукта в сфере туризма и гостеприимства как товара
4. Современная реклама и ее задачи в области туризма и гостеприимства
5. Классификация рекламы в туризме и гостеприимстве
6. Структура современного рекламного рынка
7. Реклама в прессе
8. Печатная реклама
9. Радио- и телереклама
10. Рекламные сувениры
11. Прямая почтовая рассылка
12. Наружная реклама
13. Компьютерная реклама
14. Основные цели рекламной кампании для предприятий туризма и гостеприимства
15. Этапы планирования рекламной кампании
16. Разработка рекламного бюджета
17. Медиапланирование
18. Организация рекламной деятельности на предприятиях туризма и гостеприимства
19. Оценка эффективности рекламной деятельности в туризме и гостеприимстве
20. Страховые услуги в туризме
21. Особенности страховой рекламы в туризме
22. Правовое регулирование рекламы в социально-культурном сервисе и туризме. Рекламное законодательство.
23. Товарные знаки предприятий туризма и гостеприимства
24. Фирменный стиль предприятий туризма и гостеприимства
25. Рекламные агентства. Характеристика рекламных агентств
26. Функции и структура рекламных агентств
27. Выставочная деятельность предприятий туризма и гостеприимства. Классификация выставок
28. Организация выставочной деятельности на предприятиях туризма и гостеприимства
29. Предвыставочная рекламная кампания
30. Планирование и оформление выставочной площади

31. Особенности маркетинга услуг туризма
32. Маркетинг услуг внутреннего туризма
33. Маркетинг услуг въездного и выездного туризма
34. Электронный маркетинг
35. Факторы, влияющие на уровень цен на туристские услуги
36. Структура цены на туристский продукт
37. Доходы и издержки в туристской деятельности
38. Продвижение туристских услуг
39. Системы резервирования и бронирования в продвижении туристских услуг и продуктов
40. Минимизация рисков туристских услуг
41. Цифровые технологии, трансформирующие индустрию туризма и гостеприимства
42. Маркетплейсы как форма предпринимательства в индустрии туризма и гостеприимства
43. Бенчмаркинг практик цифровой трансформации в индустрии туризма и гостеприимства
44. Специфика применения цифровых технологий в гостиничном хозяйстве.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ) РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Рабочая программа актуализирована на 2024/2025 учебный год, протокол № 01 на заседании цикловой методической комиссии дисциплин гуманитарного профиля, социально-культурного сервиса и туризма от «30» августа 2024 года. В программу внесены дополнения и изменения:

3.2 Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

1. Маркетинговые исследования: учебник для среднего профессионального образования / О. Н. Жильцова [и др.]; под общей редакцией О. Н. Жильцовой. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 307 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16625-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531393> (дата обращения: 29.08.2023).
2. Кузьмина, Е. Е. Маркетинг: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Е. Е. Кузьмина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москв: Издательство Юрайт, 2023. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16640-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531422> (дата обращения: 29.08.2023).
3. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия: учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15264-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520436> (дата обращения: 29.08.2023).
4. Поляков, В. А. Реклама: разработка и технологии производства: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Поляков, А. А. Романов. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 514 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10539-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517937> (дата обращения: 29.08.2023).
5. Синяева, И. М. Основы рекламы: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. М. Синяева, О. Н. Жильцова, Д. А. Жильцов. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 552 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15083-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511938> (дата обращения: 29.08.2023).
6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537181> (дата обращения: 28.08.2024).
7. Фадеева, Е. Н. Связи с общественностью: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Е. Н. Фадеева, А. В. Сафронов, М. А. Красильникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 263 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13311-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519425> (дата обращения: 29.08.2023).
8. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 188 с. — (Профессиональное

образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544092> (дата обращения: 28.08.2024).

Дополнительная литература:

1. Восколович, Н. А. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 242 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15811-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510132> (дата обращения: 29.08.2023).

2. Технология интернет-маркетинга: учебник для среднего профессионального образования / О. Н. Жильцова [и др.]; под общей редакцией О. Н. Жильцовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 335 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15606-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520553> (дата обращения: 29.08.2023).

3. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537182> (дата обращения: 28.08.2024).

4. Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям и организации самостоятельной работы обучающихся по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» по дисциплине «Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы» / Сост. Федосенко Е.С. Анапа, 2023. — 30 с.

5. Методические рекомендации по выполнению курсовых работ, обучающихся по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» по дисциплине «Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы» / Сост. Федосенко Е.С. Анапа, 2023. — 25 с.

6. Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям и организации самостоятельной работы обучающихся по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» по дисциплине «Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг» / Сост. Федосенко Е.С. Анапа, 2023. — 28 с.

7. Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям и организации самостоятельной работы, обучающихся по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» по дисциплине «Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы» / Сост. Литвиненко М.С. Анапа, 2023. — 26 с.

Председатель цикловой методической комиссии



Е.С. Федосенко