

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Ивангородский гуманитарно-технический институт (филиал)
федерального государственного автономного образовательного учреждения
высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ»
(ИФ ГУАП)

Центр среднего профессионального образования



УТВЕРЖДАЮ
Директор ИФ ГУАП

М.В. Чибинёв
«27» июня 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

для специальности среднего профессионального образования

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

<u>Объем профессионального модуля, часов</u>	651
Учебные занятия, часов	450
в т.ч. лабораторно-практические занятия, часов	204
в т.ч. курсовой проект, часов	42
Самостоятельная учебная работа, часов	75
Практика, часов	108
в т.ч. учебная практика, часов	36
в т.ч. производственная практика, часов	72

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе
ФГОС по специальности среднего профессионального образования

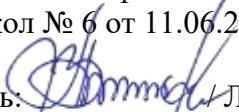
43.02.16

код

Туризм и гостеприимство,

наименование специальности (ей)

а также на основе примерной основной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования, утвержденной протоколом ФУМО по УГПС 43.00.00 Сервис и туризм № 01 от 19.12.2022, зарегистрированной в государственном реестре примерных образовательных программ (приказ ФГБОУ ДПО ИРПО №П-162 от 07.04.2023), с учетом направленности на удовлетворение потребностей регионального рынка труда и работодателей.

<p>РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА Цикловой комиссией по общеобразовательным дисциплинам, общим гуманитарным социально- экономическим дисциплинам, математическим, естественнонаучным дисциплинам и физвоспитания Протокол № 6 от 11.06.2024 г.</p> <p>Председатель:  Ламерт О.В.</p>	<p>РЕКОМЕНДОВАНА Методическим советом Центра СПО ИФ ГУАП Протокол № 6 от 17.06.2024 г.</p>
--	---

Разработчики:

Иванова Н.А., к.э.н., доцент, зав.кафедрой 1 ИФ ГУАП.
(ФИО)

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	10
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	28
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	41

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

Рабочая программа профессионального модуля является составной частью программно-методического сопровождения образовательной программы (ОП) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» в части освоения основного вида деятельности (ВД) **Предоставление гостиничных услуг** и соответствующих общих (ОК) и профессиональных компетенций (ПК).

Перечень 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 9 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Перечень профессиональных компетенций:

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.

С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими общими и профессиональными компетенциями, обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

владеть навыками:

- оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;
- проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;
- распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;
- планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
- формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;
- координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);
- контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;
- управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);
- стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;
- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;
- информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;
- оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;

- подготовка отчетов о своей работе за смену;
- встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;
- выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение;
- информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;
- приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения
- выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы
- приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
- проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;
- проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.

уметь:

- анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;

- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;
- предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;

- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;
- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.

знать:

- законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;
- основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;
- технологии организации процесса питания;
- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;
- теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;
- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;
- гостиничный маркетинг и технологии продаж;
- требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;

- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;
- правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;
- методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;
- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение программы профессионального модуля

Всего часов – 651, в том числе:

учебные занятия, часов – 450;

самостоятельной работы обучающегося, часов – 66;

учебной и производственной практики, часов – 108

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.						
			Обучение по МДК					Практики	
			Теоретическое обучение	Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа	Консультации, промежуточная аттестации	Учебная	Производственная
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09.	Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	156	60	60	24	12	-	-	-
ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09.	Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса	129	60	60	-	-	9	-	-
ПК 2.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 09.	Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	105	48	48	-	9	-	-	-
ПК 2.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 09.	Раздел 4. Продвижение и продажа гостиничного продукта	144	36	36	18	54	-	-	-
ПК 2.1., ПК 2.2. ПК 2.3, ОК 01 – ОК 05; ОК 09.	Учебная практика	36	-	-	-	-	-	36	-
ПК 2.1., ПК 2.2. ПК 2.3, ОК 01 – ОК 05; ОК 09.	Производственная практика	72	-	-	-	-	-	-	72
ПК 2.1., ПК 2.2. ПК 2.3, ОК 01 – ОК 05; ОК 09.	Экзамен по профессиональному модулю	9	-	-	-	-	9	-	-
	Всего:	651	204	204	42	75	18	36	72

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	
1	2	3	
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса		156/60	
МДК 02.01 В Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования		120/60	
Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Содержание	18	
	Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.		
	Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.		
	Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		
	Нормы расхода чистящих и моющих средств.		
	Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.		
	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.		
	Деловое общение. Этика и этикет.		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		18
	Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.		6
Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в	6		

	постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	
	Оформление технологических документов службы номерного фонда.	6
Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	Содержание	42
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.	
	Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.	
	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	
	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	
	Служба бронирования. Структура. Персонал.	
	Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования.	
	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	
	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	
	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.	
	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных	

	технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	
	Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке	
	Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	
	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.	
	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.	
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	42
	Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	4
	Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	4
	Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	6
	Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	6
	Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	4
	Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	4
	Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	6
	Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях.	4
	Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.	4
	Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1	12
	Анализ функций и задач службы приёма, размещения и бронирования в современных туристических организациях. Особенности организации работы службы приёма и размещения в гостинице с учетом иностранных туристов. Современные информационные технологии и автоматизация процессов бронирования и приёма клиентов. Правовые основы деятельности службы приёма и размещения: обязанности и ответственность сотрудников. Стандартизация обслуживания клиентов в сфере приёма и размещения: основные международные стандарты.	

<p>Разработка и внедрение системы клиентского сервиса в гостиничных и туристских организациях. Организация работы службы бронирования через онлайн-платформы: преимущества и проблемы. Важность и особенности ведения отчетности и документации в деятельности службы приёма и размещения. Методы повышения эффективности работы службы приёма и размещения в условиях конкурентного рынка. Клиентоориентированный подход в организации деятельности службы приёма, размещения и бронирования. Практические аспекты организации работы службы приёма и размещения на крупном туристическом комплексе. Инновационные формы взаимодействия службы приёма и бронирования с другими структурами туристической индустрии. Анализ современных требований к специалистам службы приёма и размещения. Разработка мероприятий по обеспечению высокого уровня безопасности и конфиденциальности приёма клиентов. Роль службы бронирования в формировании имиджа туристической организации. Кейс-обзор: успешные практики организации деятельности службы приёма и размещения. Анализ проблем и путей их решения в работе службы приёма и бронирования. Разработка сценариев взаимодействия сотрудников службы приёма и размещения с туристами. Влияние сезонных факторов на работу службы бронирования и приёма клиентов. Оценка эффективности работы службы приёма и размещения на основе аналитических показателей.</p>	
<p>Примерная тематика курсовой работы</p>	<p>24</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ организации работы службы приёма, размещения и бронирования в современной гостинице 2. Разработка модели эффективного взаимодействия службы приёма и бронирования с клиентами в условиях цифровизации 3. Правовые основы деятельности службы приёма и размещения: анализ нормативной базы и перспективы развития 4. Особенности автоматизации процессов бронирования и приёма клиентов в гостиничном бизнесе 5. Разработка мероприятий по повышению качества обслуживания клиентов службы приёма и размещения 6. Роль информационных технологий в организации работы службы приёма, размещения и бронирования 7. Кейс-аналитика успешных практик организации службы приёма и бронирования в международных гостиницах 8. Исследование проблем и путей их решения в работе службы бронирования туроператорских предприятий 9. Разработка стандартов обслуживания и работы службы приёма и размещения на примере конкретной организации 10. Организация и управление службой приёма и размещения с учетом современных требований безопасности 11. Проектирование системы межсистемной интеграции службы бронирования и управления отелем 	

<p>12. Влияние сезонных факторов на организацию работы службы приёма, размещения и бронирования</p> <p>13. Формирование клиентской базы службы приёма и бронирования: современные методы и инструменты</p> <p>14. Разработка программ повышения мотивации персонала службы приёма и размещения</p> <p>15. Анализ удовлетворенности клиентов услугами службы бронирования и приёма</p> <p>16. Разработка мероприятий по обеспечению информационной безопасности в службе бронирования</p> <p>17. Эффективность использования онлайн-систем бронирования на практике</p> <p>18. Оценка эффективности деятельности службы приёма и размещения на примере туристических комплексов</p> <p>19. Влияние современных технологий на организацию работы службы бронирования в отельных комплексах</p> <p>20. Разработка концепции повышения клиентского сервиса в службе приёма и размещения с учетом новых тенденций рынка</p> <p>21. Анализ внедрения систем автоматизированного бронирования в гостиницах среднего класса</p> <p>22. Современные тенденции развития службы приёма и размещения на рынке туризма</p> <p>23. Организация работы службы приёма и размещения в условиях массового туризма</p> <p>24. Инновационные методы повышения эффективности работы службы бронирования</p> <p>25. Роль персонала и их профессиональная подготовка в обеспечении высокого уровня обслуживания</p> <p>26. Модель управления качеством обслуживания клиентов службы приёма и размещения</p> <p>27. Разработка концепции улучшения работы службы приёма и бронирования с учетом сегментации клиентов</p> <p>28. Практические аспекты формирования ценовой политики службы бронирования</p> <p>29. Интеграция систем управления отелем и службы бронирования: преимущества и особенности</p> <p>30. Расследование работы службы приёма и размещения в условиях кризисных ситуаций</p> <p>31. Критерии оценки эффективности деятельности службы приёма и бронирования</p> <p>32. Диджитализация и её влияние на организацию работы службы приёма и размещения</p> <p>33. Разработка системы мотивации сотрудников службы бронирования и приёма клиентов</p> <p>34. Международный опыт организации службы приёма, размещения и бронирования: особенности и возможности применения</p> <p>35. Описание современных программных решений для автоматизации деятельности службы приёма и бронирования</p>		
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета в 5 семестре		-
Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса		129/60
МДК 02.02 В Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг		120/60
Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания	Содержание	28
	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	
	Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	
	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	

и эксплуатации номерного фонда.	Уборочные материалы, техника, инвентарь.	
	Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.	
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	
	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	
	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	24
	Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	4
	Оформление контроля качества уборки номеров.	4
	Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	2
	Оформление забытых вещей.	2
	Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	4
	Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	4
Составление программы противодействия воровству в гостинице.	4	
Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж	32	
Содержание		
Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.		
Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.		
Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.		
Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования		
Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения		

презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	
Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	
Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	
Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	
Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	
Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	
В том числе практических и лабораторных занятий	36
Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	4
Формирование пакетов услуг гостиницы	4
Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	4
Формирование программ лояльности клиентов	4
Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	4
Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.	4
Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	4
Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	4
Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.	4

Консультация		2
Промежуточная аттестация в форме комплексного экзамена в 6 семестре		7
Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения		105/48
МДК 02.03 В Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы		96/48
Тема 3.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	Содержание	20
	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	
	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	
	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	
	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.	
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	
	Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	
	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	20
	Организация приёма, регистрации гостей.	4
	Размещение гостей (предоставление номеров).	4
	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	4
Чтение и перевод текстов с иностранного языка.	4	
Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.	4	

Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей	Содержание	28
	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя	
	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.	
	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	
	Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями.	
	Комплименты VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	
	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	28
	Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	2
	Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	2
	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	2	
Особенности поселения коллектива.	2	
Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер	4	
Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	4	
Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.	4	
Самостоятельная работа	9	

	Организация взаимодействия служб приёма и размещения в гостиничном комплексе	
	Механизм координации работы сотрудников служб приёма и размещения для обеспечения высокого уровня сервиса	
	Планирование и оптимизация работы служб приёма и размещения в гостинице для повышения качества обслуживания	
	Роль координационных собраний и внутренней коммуникации в деятельности служб приёма и размещения	
Промежуточная аттестация в форме комплексного экзамена в 6 семестре		-
Раздел 4. «Продвижение и продажа гостиничного продукта»		144/36
МДК. 02.04 . Продвижение и продажа гостиничного продукта		90/36
Тема 4.1 Гостиничный продукт, как комплекс гостиничных услуг	Содержание	2
	Свойства гостиничного продукта.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2
	Свойства гостиничного продукта.	
Тема 4.2 Основные принципы маркетинга в гостиничном предприятии	Содержание	2
	Теории маркетинга.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2
	Теории маркетинга.	
Тема 4.3 Отдел продаж и маркетинга	Содержание	2
	Обязанности сотрудников отдела.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2
	Обязанности сотрудников отдела.	
Тема 4.4 Основные элементы комплекса маркетинга	Содержание	2
	Продукт, цена. Сбыт, продвижение.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2
	Продукт, цена. Сбыт, продвижение.	
Тема 4.5 Специфика использования комплекса маркетинга в гостиницах	Содержание	2
	Продвижение гостиничного продукта.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2
	Продвижение гостиничного продукта.	
Тема 4.6 Менеджмент туристической отрасли	Содержание	2
	Функции менеджмента в гостиничном хозяйстве.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2
	Функции менеджмента в гостиничном хозяйстве.	

Тема 4.7 Специальные маркетинговые программы и технологии обслуживания	Содержание	2
	Технологии обслуживания программы поощрения.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2
	Технологии обслуживания программы поощрения.	
Тема 4.8 Выбор целевого рынка	Содержание	2
	Параметры целевого рынка.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2
	Параметры целевого рынка.	
Тема 4.9 Каналы распределения туристского продукта	Содержание	4
	Прямые каналы. Опосредованный сбыт.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2
	Прямые каналы. Опосредованный сбыт.	
Тема 4.10 Туристское агентство	Содержание	2
	Многоуровневые каналы в работе турагентств.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2
	Многоуровневые каналы в работе турагентств.	
Тема 4.11 Агентское соглашение	Содержание	2
	Формирование агентской сети.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	Формирование агентской сети. B2c, B2B, C2C	
Тема 4.12 Модели электронной коммерции	Содержание	2
	Веб- витрины. Интернет-магазин.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2
	Веб- витрины. Интернет-магазин.	
Тема 4.13 Франчайзинг как метод продвижения гостиничного продукта на рынке услуг	Содержание	2
	Варианты осуществления сотрудничества. Договор коммерческой концессии.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2
	Варианты осуществления сотрудничества. Договор коммерческой концессии.	
Тема 4.14 Работа с возражениями клиента	Содержание	2
	Метод «бумеранга». Опровергающие метафоры.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2

	Метод «бумеранга». Опровергающие метафоры.	
Тема 4.15 Работа с жалобами и претензиями	Содержание	2
	Активное слушание. Метод «вытаскивания» жалоб из клиента.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2
	Активное слушание. Метод «вытаскивания» жалоб из клиента.	
Тема 4.16 Документационное обеспечение продаж турпродукта	Содержание	4
	Заключение договора в соответствии с законодательством РФ.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	Заключение договора в соответствии с законодательством РФ.	
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 4.		54
<p>Анализ современных методов продвижения гостиничного продукта на рынке туризма. Роль цифровых технологий в маркетинге гостиничных услуг. Разработка маркетинговой стратегии для продвижения гостиничного бренда. Особенности продаж гостиничного продукта через онлайн-каналы и агентства. Создание эффективной системы продвижения гостиницы в социальных сетях. Исследование потребительского поведения в сфере гостиничных услуг и его влияние на стратегию продаж. Анализ конкурентов и методов позиционирования гостиничного продукта. Разработка рекламной кампании для повышения узнаваемости гостиницы. Роль программ лояльности в стимулировании продаж гостиничного продукта. Эффективные способы взаимодействия с клиентами и повышение их удовлетворенности. Использование контент-маркетинга для продвижения гостиничных услуг. Анализ эффективности рекламных кампаний и измерение их результатов. Инновационные методы продаж и продвижения гостиничного продукта в условиях новой реальности (COVID-19, цифровизация). Влияние отзывов и рейтингов на продажи гостиничного продукта. Разработка программы мероприятий по продвижению нового гостиничного объекта.</p>		
Примерная тематика курсовой работы		18
<p>Разработка маркетинговой стратегии продвижения нового гостиничного бренда Анализ эффективности рекламных кампаний по продвижению гостиничных услуг Личностный бренд и его влияние на продажи гостиничного продукта Модель продвижения гостиницы в социальных сетях: современные подходы и особенности Создание программы лояльности для увеличения продаж гостиничного продукта Использование онлайн-платформ и OTA для увеличения продаж в гостиничном бизнесе Влияние отзывов и рейтингов на принятие решений клиентами и стратегию продаж гостиницы</p>		

<p>Разработка уникального торгового предложения (УТП) для повышения конкурентоспособности гостиницы</p> <p>Современные тенденции маркетинга в сфере гостиничных услуг</p> <p>Применение контент-маркетинга для продвижения гостиничного продукта</p> <p>Стратегии повышения узнаваемости и популярности гостиницы на локальном и международном рынках</p> <p>Анализ сегментации рынка и персонализация предложений для увеличения продаж</p> <p>Онлайн-продажи и автоматизация процессов бронирования в гостиничном бизнесе</p> <p>Особенности продвижения гостиничного продукта в условиях пандемии: новые подходы и инструменты</p> <p>Кейсы успешных маркетинговых кампаний и их влияние на объем продаж гостиничных услуг</p> <p>Интеграция офлайн и онлайн методов продвижения гостиничного продукта</p> <p>Анализ конкурентных стратегий в продвижении гостиничных услуг</p> <p>Разработка маркетинговых мероприятий по повышению продаж в низкий сезон</p> <p>Роль видеомаркетинга в продвижении гостиниц и курортных комплексов</p> <p>Использование мобильных приложений для повышения продаж гостиничного продукта</p> <p>Кейс-стади успешных акций и промо-кампаний в сегменте гостиничных услуг</p> <p>Разработка стратегии продаж для бутик-отелей и гостиниц люкс-класса</p> <p>Применение программ автоматического маркетинга для увеличения продаж</p> <p>Влияние организации мероприятий и событий на продвижение гостиничного продукта</p> <p>Разработка системы сбора и анализа обратной связи для улучшения маркетинга</p> <p>Анализ эффективности партнерских программ по продвижению гостиничных услуг</p> <p>Особенности продвижения гостиницы на зарубежных рынках</p> <p>Создание и продвижение уникального позиционирования гостиничного бренда</p> <p>Роль экологической ответственности и устойчивого развития в продвижении гостиницы</p> <p>Использование геймификация как инструмента стимулирования продаж гостиничных услуг</p> <p>Персонализация маркетинга и её влияние на рост продаж в гостиничном бизнесе</p> <p>Разработка стратегий удержания клиентов и повторных продаж</p> <p>Использование аналитики больших данных для таргетинга маркетинговых усилий</p> <p>Особенности продвижения семейных и бизнес-отелей: стратегии и методы</p> <p>Разработка концепции продвижения для гостиничных комплексов на примере конкретного региона или города</p>	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета в 6 семестре	-
<p>Учебная практика</p> <p>Виды работ</p> <p>Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения</p> <p>Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг</p> <p>Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду,</p>	36

<p>состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</p> <p>Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей.</p> <p>Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).</p> <p>Отработка навыков регистрации иностранных граждан.</p> <p>Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.</p> <p>Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</p> <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, выезжающих).</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 стоимости.</p> <p>Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования.</p> <p>Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров.</p> <p>Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование.</p> <p>Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.</p> <p>Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования.</p> <p>Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</p> <p>Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам</p> <p>Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.</p> <p>Создание отчетов по бронированию.</p> <p>Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p>	
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</p> <p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p>	72

<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>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 активирования 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 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>	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета в 6 семестре	-
Экзамен по профессиональному модулю в 6 семестре	9
Всего	651

УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому оснащению

Реализация программы профессионального модуля предполагает наличие учебных кабинетов и лабораторий: Кабинеты «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга»; «Инженерных систем гостиницы»; «Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса»; «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения»; «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»; «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж».

Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)».

Мастерская «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования».

Кабинет предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса, ауд. 308;

Основное оборудование:

стол преподавателя – 1 шт.

столы ученические – 24 шт.

стулья – 36 шт.

проектор – 1 шт.

ПАК ASCOD ThinClient EPIA – 24 шт (тонкие клиенты)

Монитор Philips 193V5LSB2 1366*768.5sm.LED – 24 шт

Фильтр сетевой MOST LRG-U(UPS)

Сетевой фильтр IPPON BK-212 1.8m

Коммутатор D-Link DGS 24 port

Коммутатор tp link 5 port

Комплект (клав.+мышь) OKLIK - 24 шт

Ноутбук

Проектор Benq MW550

Ноутбук Acer Aspire 3

Удлинитель HDMI сигнала ORIENT VE045

Экран для проектора Cactus Wallscreen CS-PSW-187x332

Потолочное крепление Kromax PROJECTOR-300

Кабель HDMI Buro HDMI 1.4

ПО

Контур. Отель. Сервис для управления отелем. Управление номерным фондом,

получение броней через интернет и отчетность в МВД в рамках одного окна (Облачный сервис Контур.)

ЕхаHotel - программа для автоматизации работы небольших гостиниц, отелей, гостевых домов, включающая в себя управление, администрирование, автоматический расчет и многое другое.

1С:ERP Управление предприятием

MS OFFICE 2010

MS WINDOWS SERVER + RDP client

Gnu/Linux (Ubuntu)

OpenOffice

LibreOffice

Firefox

Acrobat Reader DC

Консультант Плюс Договор об информационной поддержке от 25.10.2019

Thinstation

7-Zip

Кабинет менеджмента и управления персоналом, ауд. 309;

Основное оборудование ауд. № 309:

стол преподавателя – 1 шт.

столы ученические – 21 шт.

стулья – 30 шт.

меловая доска -1 шт.

Проектор BENQ MW550 – 1 шт.

Экран для проектора Cactus Wallscreen CS-PSW-183x244 4:3 – 1 шт.

Ноутбук Acer Aspire – 1 шт.

ПО

Gnu/Linux (Ubuntu)

OpenOffice

LibreOffice

Firefox

Acrobat Reader DC

Консультант Плюс Договор об информационной поддержке от 25.10.2019

7-Zip

Кабинет «Основ маркетинга», ауд. 208;

Основное оборудование:

стол преподавателя – 1 шт.
столы ученические – 19 шт.
стулья – 25 шт.
проектор – 1 шт.
доска маркерная – 1 шт.
Монитор Philips 223v/ Монитор ASUS VP228DE – 13 шт
ПЭВМ Universal D1\D2 – Core i3 8 ОЗУ 8GB, VGA 2GB – 13 шт
Клавиатура + мышь Мышь Logitech 8 – 13 шт
Лазерный ЧПУ станок GKTools GK-LM4545Pro
Антистатический сборочный стол с заземлением
Антистатический сборочный стол с заземлением
Проектор Benq MW550
Ноутбук Acer Aspire 3
Удлинитель HDMI сигнала ORIENT VE045
Экран для проектора Cactus Wallscreen CS-PSW-187x332
Потолочное крепление Kromax PROJECTOR-300
Кабель HDMI Buro HDMI 1.4
Коммутатор 16 port - 1шт

ПО

1С:ERP Управление предприятием
MS OFFICE 2010
MS WINDOWS SERVER + RDP client
Gnu/Linux (Ubuntu)
OpenOffice
LibreOffice
Firefox
Acrobat Reader DC
Консультант Плюс Договор об информационной поддержке от 25.10.2019
Thinstation
7-Zip

Кабинет инженерных систем гостиницы, ауд. 308;

Основное оборудование:

стол преподавателя – 1 шт.
столы ученические – 24 шт.
стулья – 36 шт.

проектор – 1 шт.
ПАК ASCOD ThinClient EPIA – 24 шт (тонкие клиенты)
Монитор Philips 193V5LSB2 1366*768.5sm.LED – 24 шт
Фильтр сетевой MOST LRG-U(UPS)
Сетевой фильтр IPPON BK-212 1.8m
Коммутатор D-Link DGS 24 port
Коммутатор tp link 5 port
Комплект (клав.+мышь) OKLIK - 24 шт
Ноутбук
Проектор Benq MW550
Ноутбук Acer Aspire 3
Удлинитель HDMI сигнала ORIENT VE045
Экран для проектора Cactus Wallscreen CS-PSW-187x332
Потолочное крепление Kromax PROJECTOR-300
Кабель HDMI Buro HDMI 1.4

ПО

Контур. Отель. Сервис для управления отелем. Управление номерным фондом, получение брони через интернет и отчетность в МВД в рамках одного окна (Облачный сервис Контур.)

ЕхаHotel - программа для автоматизации работы небольших гостиниц, отелей, гостевых домов, включающая в себя управление, администрирование, автоматический расчет и многое другое.

1С:ERP Управление предприятием

MS OFFICE 2010

MS WINDOWS SERVER + RDP client

Gnu/Linux (Ubuntu)

OpenOffice

LibreOffice

Firefox

Acrobat Reader DC

Консультант Плюс Договор об информационной поддержке от 25.10.2019

Thinstation

7-Zip

Кабинет организации деятельности сотрудников службы приема, размещения», ауд. 308.

Основное оборудование:

стол преподавателя – 1 шт.

столы ученические – 24 шт.

стулья – 36 шт.

проектор – 1 шт.

ПАК ASCOD ThinClient EPIA – 24 шт (тонкие клиенты)

Монитор Philips 193V5LSB2 1366*768.5sm.LED – 24 шт

Фильтр сетевой MOST LRG-U(UPS)

Сетевой фильтр IPPON BK-212 1.8m

Коммутатор D-Link DGS 24 port

Коммутатор tp link 5 port

Комплект (клав.+мышь) OKLIK - 24 шт

Ноутбук

Проектор Benq MW550

Ноутбук Acer Aspire 3

Удлинитель HDMI сигнала ORIENT VE045

Экран для проектора Cactus Wallscreen CS-PSW-187x332

Потолочное крепление Kromax PROJECTOR-300

Кабель HDMI Buro HDMI 1.4

ПО

Контур. Отель. Сервис для управления отелем. Управление номерным фондом, получение брони через интернет и отчетность в МВД в рамках одного окна (Облачный сервис Контур.)

ЕхаHotel - программа для автоматизации работы небольших гостиниц, отелей, гостевых домов, включающая в себя управление, администрирование, автоматический расчет и многое другое.

1С:ERP Управление предприятием

MS OFFICE 2010

MS WINDOWS SERVER + RDP client

Gnu/Linux (Ubuntu)

OpenOffice

LibreOffice

Firefox

Acrobat Reader DC

Консультант Плюс Договор об информационной поддержке от 25.10.2019

Thinstation

7-Zip

Кабинет организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», ауд. 308

Основное оборудование:

стол преподавателя – 1 шт.

столы ученические – 24 шт.

стулья – 36 шт.

проектор – 1 шт.

ПАК ASCOD ThinClient EPIA – 24 шт (тонкие клиенты)

Монитор Philips 193V5LSB2 1366*768.5sm.LED – 24 шт

Фильтр сетевой MOST LRG-U(UPS)

Сетевой фильтр IPPON BK-212 1.8m

Коммутатор D-Link DGS 24 port

Коммутатор tp link 5 port

Комплект (клав.+мышь) OKLIK - 24 шт

Ноутбук

Проектор Benq MW550

Ноутбук Acer Aspire 3

Удлинитель HDMI сигнала ORIENT VE045

Экран для проектора Cactus Wallscreen CS-PSW-187x332

Потолочное крепление Kromax PROJECTOR-300

Кабель HDMI Buro HDMI 1.4

ПО

Контур. Отель. Сервис для управления отелем. Управление номерным фондом, получение брони через интернет и отчетность в МВД в рамках одного окна (Облачный сервис Контур.)

ЕхаHotel - программа для автоматизации работы небольших гостиниц, отелей, гостевых домов, включающая в себя управление, администрирование, автоматический расчет и многое другое.

1С:ERP Управление предприятием

MS OFFICE 2010

MS WINDOWS SERVER + RDP client

Gnu/Linux (Ubuntu)

OpenOffice

LibreOffice

Firefox

Acrobat Reader DC

Консультант Плюс Договор об информационной поддержке от 25.10.2019

ThinStation

7-Zip

Кабинет организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», ауд. 308

Основное оборудование:

стол преподавателя – 1 шт.

столы ученические – 24 шт.

стулья – 36 шт.

проектор – 1 шт.

ПАК ASCOD ThinClient EPIA – 24 шт (тонкие клиенты)

Монитор Philips 193V5LSB2 1366*768.5sm.LED – 24 шт

Фильтр сетевой MOST LRG-U(UPS)

Сетевой фильтр IPPON BK-212 1.8m

Коммутатор D-Link DGS 24 port

Коммутатор tp link 5 port

Комплект (клав.+мышь) OKLIK - 24 шт

Ноутбук

Проектор Benq MW550

Ноутбук Acer Aspire 3

Удлинитель HDMI сигнала ORIENT VE045

Экран для проектора Cactus Wallscreen CS-PSW-187x332

Потолочное крепление Kromax PROJECTOR-300

Кабель HDMI Buro HDMI 1.4

ПО

Контур. Отель. Сервис для управления отелем. Управление номерным фондом, получение брони через интернет и отчетность в МВД в рамках одного окна (Облачный сервис Контур.)

ЕхаHotel - программа для автоматизации работы небольших гостиниц, отелей, гостевых домов, включающая в себя управление, администрирование, автоматический расчет и многое другое.

1С:ERP Управление предприятием

MS OFFICE 2010

MS WINDOWS SERVER + RDP client

Gnu/Linux (Ubuntu)

OpenOffice

LibreOffice

Firefox

Acrobat Reader DC

Консультант Плюс Договор об информационной поддержке от 25.10.2019

Thinstation

7-Zip

Мастерская «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования».

Комплексная автоматизированная система управления отелем

Имитация денежных купюр (50,100,500,1000,5000)

Ключи-карты для электронных замков

Мини-сейф

Энкодер магнитных карт

Терминал для платежных карт

Телефон/факс

Настенные часы

Зеркало

Настольная лампа

Флеш-накопитель

Кулер

Корзина для мусора

Стойка администратора

Шкаф стеллаж для документов полузакрытый

Кресло для гостиной

Ученический стол

Стол журнальный

Стул офисный

Устройство для имитации телефонного звонка

ЖК панель

Мобильная стойка под ЖК панель

Короткофокусный проектор с экраном

Презентер
Бумага (формат А4)
Блокнот
Стикеры
Пластиковая папка
Файлы
Степлер
Скобы для степлера
Карандаш
Ластик
Штрих
Держатель для ручки с ручкой
Калькулятор
Ножницы
Ручка шариковая
Коробка скрепок
Картридж для МФУ
Карта города (туристическая)
Органайзер для канцелярии
Лотки для бумаг
Пилот, 6 розеток
Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)».
Кровать одноместная
Прикроватная тумбочка
Настольная лампа (напольный светильник)
Бра – 2 шт.
Мини – бар
Стол
Кресло
Стул
Зеркало
Шкаф
Телефон
Верхний светильник
Кондиционер

Телевизор
Гладильная доска
Утюг
Пылесос
Душевая кабина
Унитаз
Раковина
Зеркало
Одеяло
Подушка
Покрывало
Комплект постельного белья
Шторы
Укомплектованная тележка горничной
Ершик для унитаза
Ведерко для мусора
Держатель для туалетной бумаги
Стакан
Полотенце для лица
Полотенце для тела
Полотенце для ног
Салфетка на раковину
Полотенце коврик
Индивидуальные косметические принадлежности

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

3.2.1. Основные источники

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 374 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16657-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584734>.

2. Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаяева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 249 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9457-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/452929>

3. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебник для среднего профессионального образования / Г. М. Дехтярь. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 383 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16905-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/587724>.

4. Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые технологии в туризме: маркетинг туристских территорий : учебник для среднего профессионального образования / Е. А. Джанджугазова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-21279-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/569498>.

5. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 517 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18505-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588423>.

6. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской индустрии : учебник для среднего профессионального образования / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 401 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19833-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589870>.

7. Исаева, О. М. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 168 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07215-0. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471025>.

8. Основы маркетинга. Практический курс : учебник для среднего профессионального образования / под общей редакцией С. В. Карповой. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/600417>.

9. Маркетинг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией Т. А. Лукичёвой, Н. Н. Молчанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 386 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16504-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586638>.

10. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 184 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-21188-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589064>.

11. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (А2-В1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456006>

12. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17256-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/587399>.

13. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 751 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15138-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588648>.

14. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 380 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19480-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584945>.

15. Семенова, Л. М. Маркетинг в рекламе. Имиджбилдинг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Л. М. Семенова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 142 с. — (Профессиональное образование). —

ISBN 978-5-534-21462-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/587322>.

16. Скобельцына, А. С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности : учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 251 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18077-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586418>.

17. Скобкин, С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 212 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16165-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/598936>.

18. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности : учебник для среднего профессионального образования / ответственный редактор Г. М. Суворова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-21429-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/587560>.

19. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20152-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/581280>

20. 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 // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/484924>

21. Тюрин, Д. В. Маркетинговые исследования : учебник для среднего профессионального образования / Д. В. Тюрин. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 277 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-21929-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/582443>.

22. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А.

Литвинюка. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 498 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-01594-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469678>

23. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебник 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/588580>.

24. Черников, В. Г. Сервисология : учебник для среднего профессионального образования / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 252 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18698-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589659>.

25. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 280 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13227-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476682>

26. Экономика организации : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией Л. А. Чалдаевой, А. В. Шарковой. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 251 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-0649-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/600145>.

4.2.2. Дополнительные источники

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

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
--	-----------------	---------------

<p>ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей</p>	<p>Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p>	<p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p>Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<p>Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Координировать и осуществлять контроль деятельности</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>

	департаментов (служб, отделов)	
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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике