

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шутов Олег Леонтьевич
Должность: Директор
Дата подписания: 24.10.2023 11:05:38
Уникальный программный ключ:
2ee6ded937fc2877009a3b03e0f0a7f33d8083d5

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНПО «КУБАНСКИЙ ИПО»)**

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

профессионального модуля
ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Краснодар, 2023

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по КОД и МР

Т.В. Першакова

19.05.2023 г.

ОДОБРЕНО

Педагогическим советом

Протокол №6 от 26.05.2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор АНПОО «Кубанский ИПО»

О.Л. Шутов

Приказ № от 30.05.2023 г.

РАССМОТРЕНО

на заседании УМО «Сервис, гостиничное
дело и туризм»

Протокол №5 от 19.05.2023 г.

Председатель / О.Н.Грошева/

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг предназначена для реализации основной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена.

Разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (Приказ Минпросвещения России от 12.12.2022 №1100, зарегистрированного Министерством Юстиции России 24.01.23 №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 и с учетом профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (Приказ Минтруда Российской Федерации от 07.05.15 №282н, зарегистрированного Министерством Юстиции России 26.05.15 №37395), «Работник по приёму и размещению гостей» (Приказ Минтруда Российской Федерации от 05.09.17 №659н, зарегистрированного Министерством Юстиции России 22.09.17 №48310), и компетенции «Администрирование отеля».

Организация - разработчик: АНПОО «Кубанский ИПО»

Разработчик:

Абравитова В.И., преподаватель АНПОО «Кубанский ИПО»

Рецензенты:

1. Грошева О.Н, преподаватель, АНПОО «Кубанский ИПО»
Квалификация по диплому: менеджер по туризму

2. Иорданиян В.Т., отель «Валенсия»

Квалификация по диплому: Квалификация по диплому: юрист, менеджер по туризму

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ..	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	10

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».
ЛР 6	Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации.
ЛР 13	Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства
ЛР-КК 1	Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности.
ЛР-КК 2	Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости.

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

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

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"> – оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; – проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; – распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных; – планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; – формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; – координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); – контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; – управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); – стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; – организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; – информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; – оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; – помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; – подготовка отчетов о своей работе за смену; – встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или
------------------	--

	<p>иного средства размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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	<ul style="list-style-type: none"> – анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; – осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; – использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием; – предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; – 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 музы-

кальные 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;
- 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.

- *соблюдать политику конфиденциальности;*
- *составлять отчеты о работе службы приема и размещения;*
- *проводить процедуру идентификации личности гостя;*
- *размещать гостей согласно статусу номерного фонда;*
- *хранить и актуализировать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся проживания гостей;*
- *рекламировать и продавать услуги гостям на разных этапах их обслуживания;*
- *применять техники активных продаж: ап-сейл, кросс-сейл;*
- *рассчитывать ключевые показатели эффективности деятельности гостиниц и иных средств размещения;*
- *осуществлять прием, хранение и передачу денежных средств;*
- *эффективно организовывать и оптимизировать рабочий процесс*

Знать	<ul style="list-style-type: none"> – <i>осуществлять продажи дополнительных услуг</i> – 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; – 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; – 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. – <i>каналы прямых и непрямых продаж гостиниц и иных средств размещения;</i> – <i>тарифную политику;</i> – <i>виды бронирования;</i> – <i>способы гарантирования и аннулирования бронирования;</i> – <i>основные показатели эффективности деятельности гостиниц и иных средств размещения;</i> – <i>политику взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами;</i> – <i>финансово-кредитную политику (фкл) гостиничного комплекса или иного средства размещения;</i> – <i>основы рекламной деятельности;</i> – <i>роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли;</i> – <i>основы управления доходами;</i> – <i>процедуры взаимодействия внутри отделов фронт-офис и</i>
-------	--

	<p><i>бэк-офис;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>– культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона;</i> <i>– особенности обслуживания гостей, членов программ лояльности гостиниц и иных средств размещения;</i> <i>– механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами</i> <i>– алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей.</i>
--	--

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 642, в том числе, вариативная часть - 148 часов

в том числе в форме практической подготовки 398

Из них на освоение МДК.02.01 - 228 часов

МДК.02.02 - 126 часов

МДК.02.03 - 126 часов

практики, в том числе учебную - 72 часа

и производственную - 72 часа

Промежуточная аттестация:

- экзамен МДК 02.01 – 18 часов

- квалификационный экзамен – 18 часов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.							Самостоятельная работа
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем							
			Всего	в том числе						
				в т.ч. в форме практической подготовки	обучение по МДК		практики		Консультации	
лабораторных и практических занятий	курсовых работ (проектов)	учебная	производственная							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 2.1-2.3, ОК 01-05, ОК 09	Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	228	210	126	126	-	-	-	18	-
ПК 2.1-2.3, ОК 01-05, ОК 09	Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса	126	126	64	64	-	-	-	-	-
ПК 2.1-2.3, ОК 01-05, ОК 09	Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	126	126	64	64	20	-	-	-	-
	Учебная практика	72	-	-	-	-	72	-	-	-
	Производственная практика	72	-	-	-	-	-	72	-	-
	Экзамен квалификационный	18	-	-	-	-	-	-	18	-
	Всего:	642	462	254	254	20	72	72	36	-

Тематический план профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Макс. учеб. нагрузка студ-та (час)	Самост. работа студента (час)	Количество аудиторных часов			
			Всего	в т.ч. в форме практической подготовки	теоретич. обучение	практич. (семинарские) занятия
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	228	-	210	126	84	126
Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	60	-	60	38	22	38
Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	66	-	66	42	24	42
Тема 1.3. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	84	-	84	46	38	46
Консультация	12	-	-	-	-	-
Экзамен	6	-	-	-	-	-
Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса	126	-	126	64	62	64
Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	50	-	50	24	26	24
Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж	76	-	76	40	36	40
Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	126	-	126	64	42	64
Тема 3.1 Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	48	-	48	26	22	26
Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей	58	-	58	38	20	38
Курсовое проектирование	20	-	20	-	-	-
Консультация экзамен (квалификационный)	12	-	-	-	-	-
Экзамен (квалификационный)	6	-	-	-	-	-
Всего по ПМ	498	-	462	254	188	254

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем в часах
1	2	3
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса		210
МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы		210
Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	Содержание	60/38
	1 Введение в специальность. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов	2
	2 Технологический цикл обслуживания гостей. <i>Роль каждой службы в процессе обслуживания. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Гостиничный продукт. Жизненный цикл гостиничной услуги.</i>	2
	3 Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения. Методы планирования труда работников службы приема и размещения. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания.	2
	4 Потребность СПиР в материальных ресурсах и персонале. <i>Методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей</i>	2
	5 Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей. <i>Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Общие положения, понятия и термины. Порядок предоставления гостиничных услуг. Законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг. Нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы. Соблюдение федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных» в гостиницах</i>	2
6 Ценовая политика гостиничного предприятия.	2	

	<i>Основы управления доходами. Тарифную политику. Особенности ценовой политики.</i>	
7	Предоставление информации об отеле. <i>Правила проживания, заезд, выезд, номерной фонд, ценовая политика, дополнительные услуги. Официальный сайт отеля. Процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг.</i>	2
8	Прием и размещение гостей. <i>Процесс поселения в гостиницу разных категорий гостей. Категории гостей. Работа с туристическими группами и коллективами. Политику взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами. Виды договоров (соглашений) на бронирование. Требования к регистрации гостей</i>	2
9	Опыт работы с жалобами гостей. <i>Алгоритм работы с жалобами гостей. Правила работы с жалобами и претензиями гостей.</i>	2
10	Оформление выезда гостя и процедура его выписки. <i>Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка».</i>	2
11	Служба ночного аудита: назначение и основные функции. <i>Изучение правил выполнения ночного аудита. Основные показатели эффективности деятельности гостиниц и иных средств размещения Правила работы с информационной базой данных гостиницы.</i>	2
В том числе, практических и лабораторных занятий		38
Практическое занятие по отработке умения анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению		
	<i>*ПЗ №1 Составление должностных инструкций сотрудников службы приема и размещения</i>	2
	<i>*ПЗ №2 Расчет численности персонала</i>	2
	<i>*ПЗ №3 Составление графиков выхода на работу</i>	2
*Практическое занятие по отработке умения <i>соблюдать политику конфиденциальности</i>		
	<i>*ПЗ №4 Составление обязательства о неразглашении персональных данных</i>	2
	<i>*ПЗ №5 Определение факторов, влияющих на ценообразование гостиничного предприятия.</i>	2
	<i>*ПЗ №6 Составление программы скидок и акций на услуги гостиничного предприятия</i>	2
Практическое занятие по отработке умения <i>рекламировать и продавать услуги гостям на разных этапах их обслуживания</i>		
	<i>*ПЗ №7 Деловая игра «Предоставление потребителя информации об отеле».</i> <i>Информирование гостей об актуальных акциях, услугах, месторасположении отеля и т.д.</i>	2
Практическое занятие по отработке умения <i>проводить процедуру идентификации личности гостя</i>		
	<i>*ПЗ №8 Поселение гостя по брони, от стойки</i>	2

	Практическое занятие по отработке умения осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	
	*ПЗ №9 Осуществление регистрации российских и иностранных гостей согласно законодательству РФ	2
	*ПЗ №10 Заполнение регистрационной карточки гостя и внесение гостей в базу данных гостиничного предприятия	2
	Практическое занятие по отработке умения 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	
	*ПЗ №11 Деловая игра «Выполнение просьб гостя»	2
	*ПЗ №12 Составление стандартов общения и работы с жалобами гостей	2
	Практическое занятие по отработке умения осуществлять прием, хранение и передачу денежных средств	
	*ПЗ №13 Работа со счетами гостей. Оплата услуг.	2
	Практическое занятие по отработке умения хранить и актуализировать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся проживания гостей	
	*ПЗ №14 Оформление документов подтверждающих пребывание гостя в гостинице	2
	*ПЗ №15 Деловая игра «Выписка гостя»	2
	Практическое занятие по отработке умения осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	
	*ПЗ №16 Проведение процедуры ночного аудита и передачи смены	2
	Практическое занятие по отработке умения размещать гостей согласно статусу номерного фонда	
	*ПЗ №17 Осуществление распределения номерного фонда	2
	Практическое занятие по отработке умения рассчитывать ключевые показатели эффективности деятельности гостиниц и иных средств размещения	
	*ПЗ №18 Расчет ключевых показателей эффективности деятельности гостиницы	2
	*ПЗ №19 Решение ситуационных задач	2
Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Содержание	66/42
	1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.	2
	2. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	2
	3. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных. Организация труда в гостинице. Методы планирования труда работников службы обслуживания и	2

	эксплуатации номерного фонда	
4.	Нормы расхода чистящих и моющих средств. Особенности установления норм моющих и чистящих средств.	2
5	Требования безопасности труда. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации.	2
6	Правила ТБ при проведении уборочных работ. 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.	2
7	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения. Сервисные стандарты housekeeping. Методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса	2
8	Деловое общение. Этика и этикет. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Этикет телефонных переговоров.	2
9	Контроль качества уборки. Составляющие проверки.	2
10	Планирование потребности в материальных ценностях. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Оформление движения основных средств.	2
11	Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений. Общие правила проведения инвентаризации. Основные правила проведения инвентаризации. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.	2
12	Обеспечение безопасности гостей во время проживания. Требования к службе безопасности гостиницы. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм. Действия персонала при захвате заложников и терроризме. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечения секретности.	2
В том числе, практических занятий и лабораторных работ		42
Практическое занятие по отработке умения		
	<i>*ПЗ №20 Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда</i>	2
	<i>*ПЗ №21 Составление должностных обязанностей сотрудников службы эксплуатации номерного фонда</i>	2
	<i>*ПЗ №22 Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.</i>	2
	<i>*ПЗ №23 Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.</i>	2
	<i>*ПЗ №24 Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы</i>	2

	обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	
	*ПЗ №25 Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	2
	*ПЗ №26 Контроль соблюдения правил техники безопасности персоналом	2
	Практическое занятие по отработке умения принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения	
	*ПЗ №27 Решение ситуационных задач	
	*ПЗ №28 Разработка внутрифирменного стандарта housekeeping	2
	*ПЗ №29 Составление стандарта общения персонала с гостями	2
	*ПЗ №30 Оформление контроля качества уборки номеров	2
	*ПЗ №31 Составление перечня основных материальных ценностей гостиницы	2
	*ПЗ №32 Оформление технологических документов службы номерного фонда.	2
	*ПЗ №33 Составление отчета о движении товароматериальных ценностей	2
	*ПЗ №34 Составление приказа на проведение инвентаризации в гостинице.	2
	*ПЗ №35 Заполнение инвентаризационных ведомостей.	2
	*ПЗ №36 Составление сличительных ведомостей	2
	*ПЗ №37 Составление актов на списание инвентаря и оборудования гостиницы.	2
	Практическое занятие по отработке умения оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения	
	*ПЗ №38 Составление правил действия сотрудников при различных видах угроз.	2
	Практическое занятие по отработке умения хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения	
	*ПЗ №39 Анализ систем обеспечения сохранности ключей и имущества	2
	*ПЗ №40 Разработка методов предотвращения гостиничных краж	2
Тема 1.3. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	Содержание	84/46
	1. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала.	2
	2. Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.	2
	3. Служба бронирования. Структура. Персонал. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы.	2
	4. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров.	2

5	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Создание благорасположения (гудвилл).	2
6	Понятие клиентоориентированности. Сегментирование рынка гостиничных услуг. Методы управления продажами с учетом сегментации. Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	2
7	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений	2
8	Программы поощрения и лояльности для гостей и персонала средства размещения; клиентские мероприятия. <i>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала.</i>	2
9	Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. <i>Виды бронирования.</i> Способы бронирования.	2
10	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. <i>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения.</i> Критерии, оценивающие качество бронирования номера. Стандарт приема заявок на бронирование по телефону. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	2
11	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. <i>Способы гарантирования и аннулирования бронирования.</i> Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	2
12	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. <i>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения.</i> Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. Ознакомление с технологией on-line бронирования.	2
13	Реклама гостиничного предприятия. Типология продаж в сфере гостеприимства. <i>Основы рекламной деятельности.</i> Виды рекламы. <i>Гостиничный маркетинг и технологии продаж.</i>	2
14	Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы. <i>Каналы прямых и непрямых продаж гостиниц и иных средств размещения</i>	2
15	Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.	2
16	Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы. <i>Процедуры взаимодействия внутри отделов фронт-офис и бэк-офис</i>	2
17	Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки	2

	<p>на английском языке. <i>Роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли.</i> Правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры). Письменная коммуникация.</p>	
18	<p>Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями. <i>Иностраннный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения.</i> Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи</p>	2
19	<p>Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.</p>	2
В том числе, практических и лабораторных занятий		46
	<i>*ПЗ №41 Разработка речевого стандарта телефонных переговоров при бронировании и продаже гостиничных услуг</i>	2
	<i>*ПЗ №42 Разработка модели кросс-культурного поведения и общения персонала учитывая различные особенности национальности гостей и партнеров.</i>	2
	<i>*ПЗ №43 Определение целевого сегмента гостиничного предприятия и анализ его ключевых потребностей.</i>	2
	<i>*ПЗ №44 Анализ отзывов гостиничного предприятия и составления ответов.</i>	2
	<i>*ПЗ №45 Анализ программ лояльности для клиентов гостиничного предприятия.</i>	2
	<i>*ПЗ №46 Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора</i>	2
	<i>*ПЗ №47 Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования</i>	2
	<i>*ПЗ №48 Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем</i>	2
	<i>*ПЗ №49 Деловая игра «Осуществление бронирования»</i>	2
	<i>*ПЗ №50 Использование программного обеспечения для совершения бронирования</i>	2
	<i>*ПЗ №51 Разработка бланков для индивидуального, группового и коллективного бронирования</i>	2
	Практическое занятие по отработке умения использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда	
	<i>*ПЗ №52 Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ</i>	2
	<i>*ПЗ №53 Групповое бронирование с использованием профессиональных программ</i>	2
	<i>*ПЗ №54 Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ</i>	2
	<i>*ПЗ №55 Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ</i>	2
	<i>*ПЗ №56 Разработка и заполнение бланков подтверждения бронирования</i>	2
	<i>*ПЗ №57 Разработка и заполнение бланков аннуляции бронирования</i>	2

	*ПЗ №58 Решение ситуационных задач	2
	*ПЗ №59 Составления алгоритма для on-line бронирования через сайт отеля, системы бронирования и электронную почту	2
	Практическое занятие по отработке умения <i>применять техники активных продаж: ап-сейл, кросс-сейл</i>	
	*ПЗ №60 Деловая игра «Личная продажа»	2
	Практическое занятие по отработке умения <i>осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</i>	
	*ПЗ №61 Составление регламента взаимодействия службы бронирования и продаж с другими службами	2
	Практическое занятие по отработке умения <i>информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</i>	
	*ПЗ №62 Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях.	2
	*ПЗ №63 Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.	2
Раздел 2 Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса		126
МДК.02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг		126
Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Содержание	50/24
1	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. Санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей.	2
2	Виды уборочных работ. Основные виды и технология выполнения различных видов уборочных работ	2
3	Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	2
4	Уборочные материалы, техника, инвентарь. Виды оборудования и техники для уборки. Чистящие и моющие средства Обслуживание	2
5	Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве. Критерии, оценивающие качество. Введение систем наград и поощрений за качественное обслуживание клиентов	2
6	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	2
7	Хранение ценных вещей проживающих. <i>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.</i> Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.	2
8	Оформление забытых вещей. Учет и возврат забытых вещей. <i>Алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей.</i> Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление	2

	возврата.	
9	Требования к белью. Стандарты гостиничного белья Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов. Технология обработки белья	2
10	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих. Оформление бланка-заказа. Процедура выполнения заказов. Технология выполнения гостевых заказов.	2
11	Должностные обязанности персонала прачечной-химчистки Должностные обязанности заведующего прачечной-химчистки. Должностные обязанности начальника смены прачечной-химчистки.	2
12	Должностные обязанности персонала прачечной-химчистки Должностные обязанности оператора стиральных машин, гладильного оборудования. Технология работы и функции сотрудников прачечной-химчистки	2
13	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	2
В том числе практических и лабораторных занятий		24
Практическое занятие по отработке умения <i>эффективно организовывать и оптимизировать рабочий процесс</i>		
*ПЗ №1 Составление персональных заданий горничным и супервайзерам		2
Практическое занятие по отработке умения <i>контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием</i>		
*ПЗ №2 Оформление контроля качества уборки номеров.		2
*ПЗ №3 Составление памятки по уборке помещений гостиницы.		2
*ПЗ №4 Расчет расходов чистящих средств за определенный период времени		2
*ПЗ №5 Расчет расходов моющих средств за определенный период времени		2
*ПЗ №6 Контроль оказания качественных услуг		2
*ПЗ №7 Контроль соблюдения стандартов персоналом при оказании услуг		2
*ПЗ №8 Оформление забытых вещей.		2
*ПЗ №9 Расшифровка ярлыков текстильных изделий.		2
Практическое занятие по отработке умения <i>предоставлять гостям информацию о услугах гостиничного комплекса или иного средства 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</i>		
*ПЗ №10 Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.		2
*ПЗ №11 Составление должностной инструкции персонала прачечной-химчистки		2
*ПЗ №12 Составление программы противодействия воровству в гостинице.		2

Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж	Содержание		76/40
	1	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Алгоритм работы on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.	2
	2	Сегментирование клиентов. Признаки и критерии сегментации. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов.	2
	3	Программы лояльности, клиентские мероприятия. <i>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения.</i> Принципы создания системы «лояльности» работы с гостями. <i>Особенности обслуживания гостей, членов программ лояльности гостиниц и иных средств размещения.</i> Поощрительные программы.	2
	4	Прямые и не прямые каналы бронирования Особенности и разновидности каналов бронирования и продаж гостиничных услуг.	2
	5	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	2
	6	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами.	2
	7	Маркетинговые коммуникации гостиничного предприятия Характеристика основных современных средств: реклама, стимулирование сбыта, пропаганда, выставочная деятельность, PR, электронные технологии, SMM.	2
	8	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. <i>Культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона.</i> Факторы успешной презентации.	2
	9	Продажи на выставках, проведение рекламных акций. Цель рекламной деятельности, используемой отелем. Эффективность рекламы различных видов. Факторы, влияющие на эффективность рекламы.	2
	10	Виды рекламных материалов Воздействие рекламных материалов (буклеты, прайс-листы, визитные карты, официальный сайт).	2
	11	Технологии продаж гостиничного продукта. Скрипты бронирования и продаж гостиничных услуг. Разработка коммерческого предложения.	2
	12	Стимулирование продаж гостиничного продукта. Способы привлечения потенциальных клиентов.	2
13	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования. Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств	2	

	размещения. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	
14	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплатах комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам). Виды отчетности по продажам.	2
15	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	2
16	Ценообразование: расчет цены услуг. <i>Финансово-кредитную политику (фкп) гостиничного комплекса или иного средства размещения.</i> Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	2
17	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов. <i>Механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами.</i> revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2
18	Маркетинговые исследования в гостеприимстве. Виды получаемой информации. Этапы исследования. Источники сбора информации. Полевые и кабинетные исследования. Виды опросов.	2
В том числе практических и лабораторных занятий		40
	<i>*ПЗ№13 Выявление перспективных целевых сегментов рынка гостиничных услуг</i>	2
	<i>*ПЗ№14 Формирование программ лояльности клиентов</i>	2
	<i>*ПЗ№15 Анализ эффективности прямых и непрямых каналов бронирования</i>	2
	<i>*ПЗ№16 Формирование пакетов услуг гостиницы</i>	2
	<i>*ПЗ№17 Составление договора на оказание гостиничных услуг</i>	2
	<i>*ПЗ№18 Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия</i>	2
	Практическое занятие по отработке умения предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	
	<i>*ПЗ№19 Деловая игра «Презентация отеля»</i>	2
	<i>*ПЗ№20 Анализ эффективности различных видов рекламы</i>	2
	<i>*ПЗ№21 Формирование рекламных материалов: буклеты, прайс-листы, визитные карты, брошюры, каталоги</i>	2
	<i>*ПЗ№22 Сравнительный анализ сайтов гостиничных предприятий как инструмент продаж</i>	2
	Практическое занятие по отработке умения осуществлять продажи дополнительных услуг	
	<i>*ПЗ№23 Составление коммерческого предложения на гостиничные и дополнительные услуги</i>	2
	<i>*ПЗ№24 Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие</i>	2

	*ПЗ№25 Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	2
	*ПЗ№26 Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.	2
	*ПЗ№27 Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	2
	*ПЗ№28 Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2
	Практическое занятие по отработке умения 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	
	*ПЗ№29 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.	2
	*ПЗ№30 Сравнительный анализ стоимости гостиничных услуг предприятий конкурентов	2
	*ПЗ№31 Составление тарифных планов стоимости гостиничных услуг	2
	*ПЗ№32 Составление различных видов анкет и опросов для сбора информации (Дифференцированный зачет)	2
Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения		126
МДК.02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы		126
Тема 3.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей		48/26
1	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	2
2	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	2
3	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	2
4	Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	2
5	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей.	2
6	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	2

	7	Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ.	2
	8	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	2
	9	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	2
	10	Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда	2
	11	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	2
	В том числе практических и лабораторных занятий		26
	*ПЗ №1 Составление должностных обязанностей персонал СПиР в зависимости от классификации гостиницы		2
	*ПЗ №2 Составление графиков рабочих смен персонала		2
	*ПЗ №3 Составление регламента взаимодействия сотрудников СПиР с другими службами гостиницы		2
	*ПЗ №4 Составление правил деловой коммуникации при ведении деловых переговоров		2
	*ПЗ №5 Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.		2
	*ПЗ №6 Чтение и перевод текстов с иностранного языка.		2
	*ПЗ №7 Организация приёма, регистрации гостей		2
	*ПЗ №8 Размещение гостей (предоставление номеров).		2
	Практическое занятие по отработке умения <i>хранить и актуализировать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся проживания гостей, составлять отчеты о работе службы приема и размещения</i>		
	*ПЗ №9 Составление базы данных гостей		2
	*ПЗ №10 Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.		2
	*ПЗ №11 Составление отчета аудитора с помощью профессиональной автоматизированной программы		2
	Практическое занятие по отработке умения <i>оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены</i>		
	*ПЗ №12 Анализ систем обеспечения сохранности имущества		2
	*ПЗ №13 Моделирование ситуации «Кража в отеле»		2
Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей	Содержание		58/38
	1	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	2
	2	Категории гостей.	2

	Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.	
3	Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.	2
4	Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям.	2
5	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
6	Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.	2
7	Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами. Оформление счетов. Порядок ведения кассовых операций.	2
8	Формы безналичных расчетов. Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Порядок проведения безналичного расчета с гостями. Порядок возврата денежных сумм гостю	2
9	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	2
10	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка».	2
В том числе практических и лабораторных занятий		38
	*ПЗ №14 Составление стандарта качества обслуживания при приеме гостей	2
	*ПЗ №15 Разработка правил встречи, приема, регистрации и размещения разных категорий гостей	2
	Практическое занятие по отработке умения оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц	
	*ПЗ №16 Моделирование ситуации «Демонстрация номера»	2
	Практическое занятие по отработке умения использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения, обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов	
	*ПЗ №17 Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	2

	*ПЗ №18 Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	2
	*ПЗ №19 Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	2
	*ПЗ №20 Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	2
	*ПЗ №21 Разработка правил работы с группой туристов при заселении	2
	*ПЗ №22 Особенности поселения гостей от группы	2
	*ПЗ №23 Особенности поселения коллектива.	2
	*ПЗ №24 Моделирование ситуации «Поселение гостя»	2
	*ПЗ №25 Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер	2
	Практическое занятие по отработке умения разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	
	*ПЗ №26 Моделирование ситуации «Помощь гостю»	2
	Практическое занятие по отработке умения оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения	
	*ПЗ №27 Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2
	*ПЗ №28 Разработка и заполнение документации используемой сотрудниками службы приема и размещения	2
	Практическое занятие по отработке умения осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	
	*ПЗ №29 Работа со счетами гостей. Оплата услуг.	2
	Практическое занятие по отработке умения осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме	
	*ПЗ №30 Моделирование ситуации «Расчет гостей»	2
	*ПЗ №31 Выписка гостя.	2
	*ПЗ №32 Моделирование ситуации «Выезд гостя» (Дифференцированный зачет)	2
Курсовое проектирование	Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовому проекту (работе)	20
	КП №1. Выбор темы курсовой работы.	2
	КП №2. Основные требования к оформлению работы. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами.	2
	КП №3. Разработка содержания курсовой работы.	2
	КП №4. Основные правила представления введения и понятийного аппарата.	2
	КП №5. Основные требования к написанию первой и второй главы курсовой работы.	2
	КП №6. Правила изложения и представления материала.	2

	КП №7. Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта.	2
	КП №8. Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками	2
	КП №9. Основные правила к написанию заключения	2
	КП №10. Защита курсовой работы.	2
Учебная практика раздела № 1		
Виды работ		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения 2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг 3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. 4. 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. 5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей 6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). 7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан. 8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. 9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). 10. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. 11. Оформление и подготовка счетов гостей. 12. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). 13. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице 14. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы 15. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора 16. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания 17. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья 18. Проведение различных видов уборочных работ 19. Оформление документов на забытые вещи 20. Контроль сохранности предметов интерьера номеров 21. Использование в работе знаний иностранных языков 22. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям 23. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование 24. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) 25. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих 26. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей 27. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования де- 		72*

<p>позитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</p> <ol style="list-style-type: none"> 28. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием 29. Составление актов на списание инвентаря и оборудования 30. Организация рабочего места 31. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия 32. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; 33. Оформление бронирования с использованием телефона, с использованием Интернета и туроператора, через сайты отелей и системы интернет-бронирования. 34. Оформление индивидуального бронирования 35. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости 36. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования 37. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров 38. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 39. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование 40. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 41. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования 42. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. 43. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам 44. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения 45. Создание отчетов по бронированию 46. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля. 	
<p>Производственная практика раздела № 1</p> <p>Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей 4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями 6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями 7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей 9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. 11. Выполнение обязанностей ночного портье. 12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. 	72*

13. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
14. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих
15. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.
16. Проведение контроля готовности номеров к заселению
17. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой
18. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.
19. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.
20. Ведение учета забытых вещей.
21. Работа с просьбами и жалобами гостей.
22. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности
23. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества
24. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.
25. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг
26. Оформление отчетной документации
27. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах
28. Оформление актов на списание малоценного инвентаря
29. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;
30. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
31. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей
32. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
33. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями
34. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями
35. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
36. 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
37. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости
38. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле
39. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях
40. Оформление принятых заявок на резервирование номеров
41. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования
42. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров
43. Внесение изменений в заказ на бронирование
44. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения
45. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей
46. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
47. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.
48. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с

использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Курсовой проект (работа)

Тематика курсовых проектов (работ)

1. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице
2. Анализ технологического цикла обслуживания гостей
3. Организация работы службы приема и размещения
4. Организация работы службы бронирования и продаж
5. Анализ возможностей и значения профессиональной автоматизированной программы в деятельности службы бронирования и продаж гостиничного продукта
6. Организация стажировки вновь пришедших сотрудников в службу приема и размещения гостиницы
7. Методика контроля качества обслуживания гостей службы приема и размещения и пути их совершенствования
8. Внедрение современных методов мотивации и стимулирования труда персонала службы бронирования и продаж гостиничного продукта
9. Разработка мероприятий по совершенствованию системы обучения персонала службы бронирования и продаж
10. Этика делового общения сотрудников контактных служб гостиничного предприятия
11. Анализ методов разрешения конфликтных ситуаций с потребителями, возникающих в процессе обслуживания
12. Разработка информационного материала для потребителей о предоставляемых гостиничных услугах
13. Разработка мероприятий по совершенствованию технологий взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы
14. Анализ договорных отношений гостиниц и туристических
15. Повышение эффективности взаимодействия средств размещения с корпоративными компаниями
16. Анализ интернет ресурсов, используемых при онлайн-бронировании гостиничных номеров
17. Технология разработки веб-сайта гостиничного предприятия как инструмента активных продаж
18. Анализ структуры гостиничного продукта и путей его совершенствования
19. Разработка технологии продажи гостиничного продукта
20. Разработка методов мотивации и стимулирования труда персонала службы приема и размещения гостиницы
21. Сегментирование клиентской базы гостиницы как инструмент повышения уровня продаж
22. Позиционирование и брендинг услуг гостеприимства как инструменты повышения уровня продаж
23. Анализ уровня конкурентоспособности гостиницы и организация мероприятий по его повышению
24. Особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе
25. Каналы и технологии продаж гостиничного продукта
26. Разработка и проведение рекламной кампании гостиницы
27. Организация выставочной деятельности в гостиничной индустрии
28. Ценообразование, виды тарифных планов и тарифная политика гостиничного предприятия
29. Разработка и внедрение программ лояльности в гостиничном предприятии
30. Формирование пакетных услуг в гостиничном предприятии
31. Инновационная деятельность как направление товарной политики гостиничного предприятия
32. Разработка ассортиментной политики гостиничного предприятия для повышения уровня продаж
33. Разработка технологии подготовки и методики проведения презентации для продвижения гостиничных услуг
34. Правила проведения деловых переговоров с клиентами
35. Совершенствование системы обучения персонала службы приема и размещения

36.	Анализ технологии продажи гостиничных услуг	
37.	Организация проведения тренингов и инструктажей работников службы приема и размещения	
38.	Методы оценки качества обслуживания в гостиницах	
39.	Анализ работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности	
40.	Формы и виды контроля деятельности сотрудников службы приема, регистрации и размещения гостиничного предприятия	
Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовому проекту (работе)		
КП №1. Выбор темы курсовой работы.		
КП №2. Основные требования к оформлению работы. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами.		
КП №3. Разработка содержания курсовой работы.		
КП №4. Основные правила представления введения и понятийного аппарата.		
КП №5. Основные требования к написанию первой и второй главы курсовой работы.		
КП №6. Правила изложения и представления материала		
КП №7. Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта.		
КП №8. Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками		
КП №9. Основные правила к написанию заключения		
КП №10. Защита курсовой работы.		
Всего		20

**Консультации
по МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы, 12часов**

№ кон- ции	№ недели		Наименование темы	Кол-во часов
	по плану	по факту		
1.			Предоставление информации об отеле.	2
2.			Процедура бронирования. Прием и размещение гостей.	2
3.			Показатели эффективности деятельность гостиниц и иных средств размещения	2
4.			Организация, планирования и контроль деятельности подчиненных	2
5.			Использование программного обеспечения для совершения бронирования	2
6.			Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещении и выписки на русском и английском языке.	2

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Менеджмента и управления персоналом»:

№	Наименование оборудования
I Специализированная мебель и системы хранения	
Основное оборудование	
1	посадочные места по количеству обучающихся
2	доска учебная
3	дидактические пособия
4	программное обеспечение
5	видеофильмы по различным темам
6	рабочее место преподавателя
II Технические средства	
Основное оборудование	
1	видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)
2	экран, проектор, магнитная доска
3	компьютеры по количеству посадочных мест
4	профессиональные компьютерные программы
III Демонстрационные учебно-наглядные пособия	
Основное оборудование	
1	дидактические пособия

Кабинет «Основ маркетинга»:

№	Наименование оборудования
I Специализированная мебель и системы хранения	
Основное оборудование	
1	посадочные места по количеству обучающихся
2	доска учебная
3	дидактические пособия
4	программное обеспечение
5	видеофильмы по различным темам
6	рабочее место преподавателя
II Технические средства	
Основное оборудование	
1	видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)
2	экран, проектор, магнитная доска
3	компьютеры по количеству посадочных мест
4	профессиональные компьютерные программы
III Демонстрационные учебно-наглядные пособия	
Основное оборудование	
1	дидактические пособия

Кабинет «Инженерных систем гостиницы»

№	Наименование оборудования
I Специализированная мебель и системы хранения	
Основное оборудование	
1	посадочные места по количеству обучающихся
2	доска учебная
3	дидактические пособия
4	программное обеспечение
5	видеофильмы по различным темам
6	рабочее место преподавателя
II Технические средства	
Основное оборудование	
1	видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)
2	экран, проектор, магнитная доска
3	компьютеры по количеству посадочных мест
4	профессиональные компьютерные программы
III Демонстрационные учебно-наглядные пособия	
Основное оборудование	
1	дидактические пособия

Кабинет «Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса»:

№	Наименование оборудования
I Специализированная мебель и системы хранения	
Основное оборудование	
1	посадочные места по количеству обучающихся
2	доска учебная
3	дидактические пособия
4	программное обеспечение
5	видеофильмы по различным темам
6	рабочее место преподавателя
II Технические средства	
Основное оборудование	
1	видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)
2	экран, проектор, магнитная доска
3	компьютеры по количеству посадочных мест
4	профессиональные компьютерные программы
III Демонстрационные учебно-наглядные пособия	
Основное оборудование	
1	дидактические пособия

Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения»:

№	Наименование оборудования
I Специализированная мебель и системы хранения	
Основное оборудование	
1	посадочные места по количеству обучающихся
2	доска учебная
3	дидактические пособия
4	программное обеспечение
5	видеофильмы по различным темам
6	рабочее место преподавателя
II Технические средства	
Основное оборудование	
1	видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)
2	экран, проектор, магнитная доска
3	компьютеры по количеству посадочных мест
4	профессиональные компьютерные программы
III Демонстрационные учебно-наглядные пособия	
Основное оборудование	
1	дидактические пособия

Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»:

№	Наименование оборудования
I Специализированная мебель и системы хранения	
Основное оборудование	
1	посадочные места по количеству обучающихся
2	доска учебная
3	дидактические пособия
4	программное обеспечение
5	видеофильмы по различным темам
6	рабочее место преподавателя
II Технические средства	
Основное оборудование	
1	видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)
2	экран, проектор, магнитная доска
3	компьютеры по количеству посадочных мест
4	профессиональные компьютерные программы
III Демонстрационные учебно-наглядные пособия	
Основное оборудование	
1	дидактические пособия

Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»:

№	Наименование оборудования
I Специализированная мебель и системы хранения	
Основное оборудование	
1	посадочные места по количеству обучающихся
2	доска учебная
3	дидактические пособия
4	программное обеспечение
5	видеофильмы по различным темам
6	рабочее место преподавателя
II Технические средства	
Основное оборудование	
1	видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)
2	экран, проектор, магнитная доска
3	компьютеры по количеству посадочных мест
4	профессиональные компьютерные программы
III Демонстрационные учебно-наглядные пособия	
Основное оборудование	
1	дидактические пособия

Лаборатории «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)»:

№	Наименование оборудования
I Специализированная мебель и системы хранения	
Основное оборудование	
1	Кровать одноместная
2	Прикроватная тумбочка
3	Настольная лампа (напольный светильник)
4	Бра – 2 шт.
5	Мини – бар
6	Стол
7	Кресло
8	Стул
9	Зеркало
10	Шкаф
11	Телефон
12	Верхний светильник
13	Кондиционер
14	Телевизор
15	Гладильная доска
16	Утюг
17	Пылесос
18	Душевая кабина
19	Унитаз
20	Раковина
21	Зеркало

22	Одеяло
23	Подушка
24	Покрывало
25	Комплект постельного белья
26	Шторы
27	Напольное покрытие
28	Укомплектованная тележка горничной
29	Ершик для унитаза
30	Ведерко для мусора
31	Держатель для туалетной бумаги
32	Стакан
33	Полотенце для лица
34	Полотенце для тела
35	Полотенце для ног
36	Салфетка на раковину
37	Полотенце коврик
38	Индивидуальные косметические принадлежности

Мастерские «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования»:

№	Наименование оборудования
I Специализированная мебель и системы хранения	
Основное оборудование	
1	Комплексная автоматизированная система управления отелем
2	Имитация денежных купюр (50,100,500,1000,5000)
3	Ключи-карты для электронных замков
4	Мини-сейф
5	Энкодер магнитных карт
6	Терминал для платежных карт
7	Телефон/факс
8	Настенные часы
9	Зеркало
10	Настольная лампа
11	Флеш-накопитель
12	Кулер
13	Корзина для мусора
14	Стойка администратора
15	Шкаф стеллаж для документов полузакрытый
16	Кресло для гостиной
17	Ученический стол
18	Стол журнальный
19	Стул офисный
20	Устройство для имитации телефонного звонка
21	ЖК панель
22	Мобильная стойка под ЖК панель
23	Короткофокусный проектор с экраном
24	Презентер

25	Бумага (формат А4)
26	Блокнот
27	Стикеры
28	Пластиковая папка
29	Файлы
30	Степлер
31	Скобы для степлера
32	Карандаш
33	Ластик
34	Штрих
35	Держатель для ручки с ручкой
36	Калькулятор
37	Ножницы
38	Ручка шариковая
39	Коробка скрепок
40	Картридж для МФУ
41	Карта города (туристическая)
42	Органайзер для канцелярии
43	Лотки для бумаг
44	Пилот, 6 розеток

Мастерская сервис на объектах гостеприимства «Горничная»:

№	Наименование оборудования
I Специализированная мебель и системы хранения	
Основное оборудование	
1	Кровать одноместная
2	Прикроватная тумбочка
3	Настольная лампа (напольный светильник)
4	Бра
5	Мини – бар
6	Стол
7	Кресло
8	Стул
9	Зеркало
10	Шкаф
11	Телефон
12	Верхний светильник
13	Кондиционер
14	Телевизор
15	Гладильная доска
16	Утюг
17	Пылесос
18	Душевая кабина
19	Унитаз
20	Раковина
21	Зеркало

22	Одеяло
23	Подушка
24	Покрывало
25	Комплект постельного белья
26	Шторы
27	Напольное покрытие
28	Укомплектованная тележка горничной
29	Ершик для унитаза
30	Ведерко для мусора
31	Держатель для туалетной бумаги
32	Стакан
33	Полотенце для лица
34	Полотенце для тела
35	Полотенце для ног
36	Салфетка на раковину
37	Полотенце коврик
38	Индивидуальные косметические принадлежности

Оснащенные базы практики

Реализация образовательной программы предполагает обязательную учебную и производственную практику.

Учебная практика реализуется в мастерских профессиональной образовательной организации и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием программ профессиональных модулей, отвечающего потребностям отрасли и требованиям работодателей.

Производственная практика реализуется в организациях по специальности профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области

Оборудование предприятий и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию профессиональной деятельности и дать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем видам деятельности, предусмотренными программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

3.2 Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1 Основные печатные издания

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

3.2.2. Основные электронные издания

4. Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можяева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 249 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9457-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/452929>
5. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 412 с. – (Профессиональная практика). – ISBN 978-5-534-13510-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476329>
6. Исаева, О. М. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 168 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07215-0. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471025>
7. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/456006>
8. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 449 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12518-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475785>
9. Сницына, О.Н., Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник / О.Н. Сницына. — Москва : КноРус, 2022. — 186 с. — ISBN 978-5-406-09925-4. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/943940>
10. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>
11. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>
12. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>
13. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>
14. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>
15. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>
16. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. –

2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 498 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-01594-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469678>

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

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

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

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

3.2.3. Дополнительные источники

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

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

23. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs : практикум для СПО / Л. В. Гаренских, И. Т. Демкина. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, 2021. – 104 с. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104910>

24. Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 с. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87797>

25. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений : практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов : Профобразование, 2021. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104697>

26. Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 130 с. – ISBN 978-5-4488-

- 0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/864722>
27. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>
28. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>
29. Захарова, Н. А. Здания и инженерные системы гостиниц : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 294 с. – ISBN 978-5-4488-0816-6, 978-5-4497-0482-5. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93539>
30. Захарова, Н. А. Основы страхования и статистического учета в туризме : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 212 с. – ISBN 978-5-4488-0468-7, 978-5-4497-0398-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93546>
31. Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 219 с. – ISBN 978-5-4488-0732-9, 978-5-4497-0402-3. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93548>
32. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>
33. Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, 2021. – 167 с. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104899>
34. Краснопёрова, Ю. В. Теоретическая грамматика английского языка : учебно-методическое пособие для СПО / Ю. В. Краснопёрова. – Саратов : Профобразование, 2019. – 75 с. – ISBN 978-5-4488-0334-5. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86151>
35. Кузнецова, И. В. Ведение конфиденциального делопроизводства : учебник для СПО / И. В. Кузнецова, Г. А. Хачатрян. – Саратов : Профобразование, 2020. – 145 с. – ISBN 978-5-4488-0837-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/97082>
36. Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум : учебное пособие для СПО / Т. С. Кузнецова. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 267 с. – ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996-2846-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87787>
37. Лисевич, А. В. Маркетинговые технологии в туризме : учебное пособие для СПО / А. В. Лисевич, Е. В. Лунтова, М. А. Джалаля. – Саратов : Профобразование, 2019. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-0371-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86302>

38. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилова, В. О. Корионова. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 86 с. – ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/44183>
39. Павлищева, Н. А. Основы проектирования, строительства и эксплуатации гостиниц : учебное пособие для СПО / Н. А. Павлищева. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 327 с. – ISBN 978-5-4488-0817-3, 978-5-4497-0483-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93545>
40. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399>
41. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399>
42. Раптанова, И. Н. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма : учебное пособие для СПО / И. Н. Раптанова, К. Г. Чапалда. – Саратов : Профобразование, 2020. – 118 с. – ISBN 978-5-4488-0681-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91837>
43. Солодилова, И. А. Лексикология немецкого языка : учебное пособие для СПО / И. А. Солодилова. – Саратов : Профобразование, 2020. – 133 с. – ISBN 978-5-4488-0636-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91883>
44. Стренадюк, Г. С. Reise mit Vergnügen : учебное пособие для СПО / Г. С. Стренадюк, Н. Н. Ломакина, Ю. В. Погадаева. – Саратов : Профобразование, 2020. – 116 с. – ISBN 978-5-4488-0685-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91843>
45. Т. С. Жданова, В. О. Корионова. – Саратов : Профобразование, 2019. – 98 с. – ISBN 978-5-4488-0273-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/8334>
46. Чапаева, Л. Г. Французский язык. Вводный курс : практикум для СПО / Л. Г. Чапаева. – Саратов : Профобразование, 2020. – 152 с. – ISBN 978-5-4488-0621-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/92198>
47. Чиликина, И. А. Управление персоналом : учебное пособие для СПО / И. А. Чиликина. – 2-е изд. – Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2019. – 76 с. – ISBN 978-5-88247-939-7, 978-5-4488-0292-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/85992>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	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 департаментов (служб, отделов)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предприниматель-	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

скую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях		
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
ЛР		