

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 26.02.2023 16:38:41

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffaf0ee37e73fa19

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
«Курский государственный университет»

Колледж коммерции, технологий и сервиса

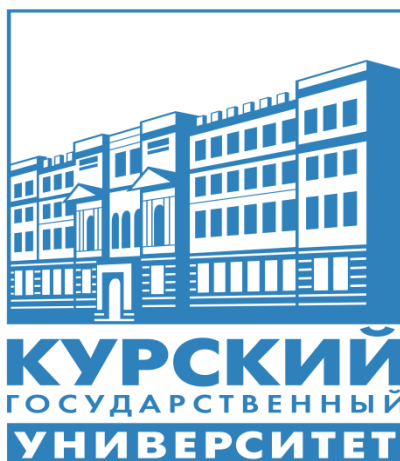
УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

ученого совета от 27.02.2023 г., № 8

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг



Курск 2023

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство (базовой подготовки).

Организация – разработчик: ФГБОУ ВО «Курский государственный университет».

Разработчики:

Бысова Т.В., Косинова Ж.В., Скибина О.Н. – преподаватели колледжа коммерции, технологии и сервиса ФГБОУ ВО «Курский государственный университет».

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	стр. 3
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	9
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	32
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	43

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство (базовой подготовки): ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг и соответствующих профессиональных компетенций и вида деятельности (ВД, ПК):

ВД Предоставление гостиничных услуг

ПК1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 2.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.

ПК 2.2 Координировать работу по реализации заказа.

ПК 2.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.

ПК 2.4 Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программе повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по профессии рабочих (Портье). Опыт работы не требуется.

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

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

иметь практический опыт:

- оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;
- проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;
- распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;
- планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
- формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;
- координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);
- контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов 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;
- оказания помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;
- подготовка отчетов о своей работе за смену;
- встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;
- выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение;
- информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства;
- размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;
- приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения
- выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
- проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;

- проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения
- хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения;
- изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;
- участия в разработке комплекса маркетинга.

уметь:

- анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;
- предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

- предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;
- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;
- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
- проводить сегментацию рынка;
- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
- оценивать эффективность сбытовой политики;
- выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
- формулировать содержание рекламных материалов;
- собирать и анализировать информацию о ценах.

знать:

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

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 820 часов, в том числе:

Объем ОП – 820 часов, включая:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 522 час.;
- лекций, уроков - 302 часа;
- практических занятий - 220 часов;
- самостоятельной работы обучающегося – 34 часа;
- учебной практики – 72 часа;

производственной практики – 144 часа;
консультаций – 6 часов;
промежуточная аттестация – 42 часа;
квалификационный экзамен – 12 часов;
практическая подготовка – 245 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «**Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 2.1	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.2	Координировать работу по реализации заказа
ПК 2.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ПК 2.4	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 2.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 4.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 9.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.

3.1. Тематический план профессионального модуля Предоставление гостиничных услуг

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1.1, 2.1, 2.4	МДК 02.01 Организация и осуществление приема и размещения гостей	127	108	48	-	8	-	-	-
ПК 1.1, 2.2, 2.4	МДК 02.02 Организация и осуществление эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия	139	120	50	-	8	-	-	-
ПК 1.1, 2.3, 2.4	МДК 02.03 Организация и осуществление бронирования и продажи гостиничных услуг	288	258	108	-	16	-	-	-
ПК 1.1, 2.4	МДК 02.04 Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	38	36	14	-	2	-	-	-
ПК 1.1, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4	Учебная практика	72						72	-
ПК 1.1, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4	Производственная практика (по профилю специальности)	144						-	144

	Квалификационный экзамен	12							
	Всего:	820**	564***	220	-	40*	-	72	144

40* - в том числе 6 часов консультаций

820** - в том числе 245 часов практической подготовки

564*** - в том числе 42 часа – промежуточная аттестация

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ 02. Предоставление гостиничных услуг.

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, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1.	2.	3.	4.
МДК.02.01 Организация и осуществление приема и размещения гостей		127	
ПМ 02. Предоставление гостиничных услуг			
Тема 1.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	Содержание	34	
	1 Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	2	1
	2 Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	2	2
	3 Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	2	2
	4-5 Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.	4	2
	6 Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	2	2
	7 Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	2	2
	8 Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	2	2
	9 Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	2	2
	10 Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	2	2
	11 Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	2	2
	12 Контрольная работа по теме: Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	2	2
	Практические занятия	10	
	1 Организация приёма, регистрации гостей.	2	3
	2 Размещение гостей (предоставление номеров).	2	3
	3 Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений диалогов с гостями. Составление диалогов.	2	3
	4 Решение ситуационных задач.	2	3

	5	Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.	2	3
Тема 1.2. Процесс поселения и выселения гостей.	Содержание		34	
	1	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	2	2
	2	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя	2	2
	3	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.	2	2
	4	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	2	2
	5	Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	2	2
	6	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	2	2
	7	Контрольная работа по теме: Процесс поселения и выселения гостей.	2	2
	Практические занятия		10	
	1	Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	2	3
	2	Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	2	3
	3	Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	2	3
	4	Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	2	3
	5	Особенности поселения гостей от группы	2	3
	6	Особенности поселения коллектива.	2	3
	7	Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер	2	3
	8	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2	3
9	Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.	2	3	
10	Составление алгоритма поведения в конфликтной ситуации	2	3	
Тема 1.3. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	Содержание		14	
	1	Поощрительные программы и программы лояльности для гостей	2	2
	2	Особенности предоставления дополнительных услуг. Технология их оформления	2	2
	3	Особенности предоставления экскурсионного обслуживания гостей	2	2

	4	Особенности предоставления оздоровительных услуг	2	2
	5	Контрольная работа по теме: Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей	2	2
	Практические занятия		4	
	1	Особенности поселения гостей от группы. Особенности поселения коллектива	2	3
	2	Переселение гостя из номера. Подселение к гостю в номер	2	3
Тема 1.4. Особенности работы с гостями.	Содержание		18	
	1	Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.	2	2
	2	Демонстрация и назначение номера. Виды демонстрации номера. Особенности процесса встречи и регистрации гостей. Виды встреч гостей.	2	2
	3	Контрольная работа по теме: Особенности работы с гостями	2	2
	Практические занятия		12	
	1	Оформление и особенности заполнения бланков миграционного учета	2	3
	2	Оформление карты брони для индивидуальных гостей. Решение ситуационных задач.	2	3
	3	Оформление карты брони для групповых туристов. Решение ситуационных задач.	2	3
	4	Оформление карты брони для групповых туристов. Решение ситуационных задач.	2	3
	5	Оформление информационной папки гостя	2	3
	6	Решение ситуационных заданий по ведению устных переговоров с гостями по вопросам предоставления дополнительных услуг гостям	2	3
Тема 1.5. Организация ночного аудита	Содержание		8	
	1	Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита	2	2
	2	Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации	2	2
	3	Контрольная работа по теме: Организация ночного аудита	2	2
	Практическое занятие		2	
1	Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентами. Составление алгоритма проведения ночного аудита	2		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ. Систематическая проработка конспектов заданий учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.			8	
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 1. Ознакомиться с психологическими приемами ведения устной беседы.				

2. Ознакомиться с видами дополнительных услуг СПиР гостиницы категории 5 звезд.				
3. Ознакомиться со стандартами предоставления дополнительных услуг размещения.				
4. Ознакомиться с тарификацией дополнительных услуг в гостиницах различных категорий.				
МДК.02.02 Организация и осуществление эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия		139		
ПМ 02. Предоставление гостиничных услуг				
Тема 2.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Содержание	22		
	1	Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.	2	2
	2	Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	2	2
	3	Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	2	2
	4	Нормы расхода чистящих и моющих средств.	2	2
	5	Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.	2	2
	6	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	2	2
	7	Деловое общение. Этика и этикет.	2	2
	8	Контрольная работа по теме: Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	2	2
	Практические занятия		6	
	1	Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.	2	3
	2	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	2	3
	3	Оформление технологических документов службы номерного фонда.	2	3
	Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Содержание	44	
1		Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	2	2
2		Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	2	2
3		Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	2	2
4		Уборочные материалы, техника, инвентарь.	2	2
5		Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы	2	2

		камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.		
	6	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	2	2
	7	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	2	2
	8	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	2	2
	9	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	2	2
	10	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	2	2
	11	Контрольная работа по теме: Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	2	2
	Практические занятия		20	
	1	Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	2	3
	2	Оформление контроля качества уборки номеров.	2	3
	3	Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	2	3
	4	Оформление забытых вещей.	2	3
	5	Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	2	3
	6	Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	2	3
	7	Составление программы противодействия воровству в гостинице.	2	3
	8	Изучение особенностей оснащения стирального, сушильного и гладильного цехов. Изучение особенностей оснащения цеха химической чистки.	2	3
	9	Разновидности организации досуга и отдыха в зависимости от категории и назначения гостиницы	2	3
	10	Решение ситуационных заданий по вопросам выполнения гостевых заказов на услуги прачечной- химчистки, бланк заказа	2	3
Тема 2.3 Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ	Содержание		8	
	1	Показатели качества уборочных работ. Контроль качества выполнения уборочных работ. Периодичность уборочных работ в зависимости от категории гостиницы	2	
	2	Уборка помещений общего пользования. Уборка помещений и мест общего пользования. Уборка санитарных узлов общего пользования. Уборка санитарных узлов в гостевых номерах	2	
	3	Контрольная работа по теме: Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ	2	
	Практическое занятие		2	
	1	Подготовка презентации и выступление с докладом на тему: «Комплектация тележки горничной». Составление таблицы сравнения стандартов уборки в различных гостиницах.	2	3
Тема 2.4. Хозяйственная	Содержание		16	

служба в гостиничном хозяйстве, ее материально-технические запасы	1	Чистящие, моющие, дезинфицирующие средства: типы чистящих, моющих и дезинфицирующих средств, комплектация, закупка и хранение, инвентарный контроль	2	2
	2	Технические средства, виды технических средств, инвентарный контроль над техническими средствами. Гостевые принадлежности: типы гостевых принадлежностей, их характеристика, принципы комплектации, инвентарный контроль	2	2
	3	Контрольная работа по теме: Хозяйственная служба в гостиничном хозяйстве, ее материально-технические запасы	2	2
	Практические занятия		10	
	1	Изучение особенностей ухода за стеновыми и потолочными покрытиями	2	3
	2	Изучение особенностей ухода за мебельными тканями: технологии и средства. Изучение особенностей ухода за мебельными поверхностями: технологии и средства.	2	3
	3	Изучение особенностей ухода за коврами и ковровыми покрытиями. Изучение особенностей ухода за напольными покрытиями.	2	3
	4	Отработка навыков по проведению промежуточной уборки. Отработка навыков по проведению уборки после выезда гостя.	2	3
	5	Отработка навыков по проведению экспресс-уборки. Отработка навыков по проведению генеральной уборки.	2	3
	Тема 2.5 Правила техники безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами.	Содержание		10
1		Правила техники безопасности при проведении уборочных работ в номерах, в служебных помещениях, в помещениях общего пользования. Уборочное оборудование и инвентарь.	2	2
2		Правила техники безопасности при работе с уборочным оборудованием и инвентарем	2	2
3		Чистящие и моющие средства для проведения уборочных работ. Правила техники безопасности при работе с чистящими и моющими средствами.	2	
4		Контрольная работа по теме: Правила техники безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами	2	2
Практическое занятие		2		
1	Презентация: «Виды уборочного оборудования и моющих средств, используемых при уборке»	2	3	
Тема 2.6 Предоставление услуги питания в номерах	Содержание		14	
	1	Характеристика службы room-service. Особенности оснащения службы room-service	2	2
	2	Конфликтные ситуации и способы их разрешения при обслуживании room-service. Должностные обязанности персонала службы room-service. Оборудование для доставки и раздачи готовых блюд.	2	2
	2	Контрольная работа по теме: Предоставление услуги питания в номерах	2	2
Практические занятия		8		

	1	Выступление с докладами на тему: «Виды сервировки стола», «Комплектация сервировочной тележки room service».	2	3
	2	Праздничная сервировка столов.	2	3
	3	Подготовка докладов и презентаций по видам завтраков в гостиницах.	2	3
	4	Карты заказа на завтрак, составление карт заказа. Решение ситуационных задач.	2	3
Тема 2.7 Безопасность в гостинице	Содержание		8	
	1	Охрана труда, профилактика производственного травматизма, производственная санитария и гигиена, электро- безопасность в гостинице. Психофизиологическая нагрузка, опасные излучения; химические и биологические факторы риска Пожарная безопасность	2	2
	2	Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях. Правила обращения с магнитными ключами. Правила организации хранения ценностей проживающих. Изучение требований СанПиН.	2	2
	3	Контрольная работа по теме: Безопасность в гостинице	2	2
	Практическое занятие		2	
1	Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей. Составление памятки по пожарной безопасности в гостинице	2	3	
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ.			8	
Систематическая проработка конспектов заданий учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.				
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:				
1. Ознакомиться с правилами эксплуатации уборочных машин и инвентаря. 2. Ознакомиться с особенностями работы оборудования прачечных и SPA. 3. Оформить бланк учета оборудования службы приема и размещения гостей. 4. Оформить бланк учета пылесосов для влажной и сухой уборки. Составить тест по учету технологического оборудования и гостиничного инвентаря.				
МДК.02.03 Организация и осуществление бронирования и продажи гостиничных услуг				
ПМ 02. Предоставление гостиничных услуг				
Раздел 1. Организация и осуществление бронирования гостиничных услуг			144	
Тема 3.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.	Содержание		68	
	1-2	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.	4	2

3	Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.	2	2
4-5	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	4	2
6-7	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благоприятного (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	4	2
8	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	2	2
9	Служба бронирования. Структура. Персонал.	2	2
10	Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования.	2	2
11	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	2	2
12	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	2	2
13-14	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.	4	2
15	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	2	2
16	Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке	2	2
17	Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	2	2
18	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.	2	2
19	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.	2	2
20	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	2	2

	21	Контрольная работа по теме: Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	2	2
	Практические занятия		26	
	1	Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	2	3
	2	Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	2	3
	3	Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	2	3
	4	Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	2	3
	5	Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	2	3
	6	Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	2	3
	7	Оформление заказов на бронирование номеров. Решение ситуационных задач.	2	3
	8	Оформление групповых заявок на бронирование.	2	3
	9	Решение ситуационных задач на бронирование номеров.	2	3
	10	Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	2	3
	11	Оформление заказов на бронирование	2	3
	12	Составление ответов на письменные запросы гостей в ситуациях.	2	3
	13	Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки	2	3
Тема 3.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж	Содержание		46	
	1	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.	2	2
	2-3	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	4	2
	4	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	2	2
	5-6	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования	4	2
	7	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	2	2
	8	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	2	2
	9	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	2	2
	10	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного	2	2

		обеспечения.		
	11	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	2	2
	12	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2	2
	13	Контрольная работа по теме: Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж	2	2
	14	Итоговое занятие	2	2
	15	Итоговая контрольная работа	2	2
	Практические занятия		16	
	1	Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	2	3
	2	Формирование пакетов услуг гостиницы	2	3
	3	Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	2	3
	4	Формирование программ лояльности клиентов	2	3
	5	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	2	3
	6	Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.	2	3
	7	Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	2	3
	8	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2	3
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ.			8	
Систематическая проработка конспектов заданий учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.				
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Изучить Стандарты качества обслуживания при приеме гостей 2. Изучить Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. 3. Изучить должностные инструкции администратора службы бронирования. 4. Изучить должностные инструкции основного персонала службы бронирования. 5. Изучить Правила поведения персонала гостиницы. Изучить должностные инструкции портье гостиницы				

МДК.02.03 Организация и осуществление бронирования и продажи гостиничных услуг				
ПМ 02. Предоставление гостиничных услуг				
Раздел 2. Организация и осуществление продажи гостиничных услуг		144		
Тема 4.1 Введение в продажи и маркетинг	Содержание	20		
	1	Сущность маркетинга и продаж. Основные определения. Цели и задачи маркетинга. Методология маркетинга: принципы, функции, средства маркетинга.	2	1
	2	Эволюция развития маркетинга. Концепции маркетинга и их применение предприятиями туризма и гостеприимства. Производственная концепция, товарная концепция, сбытовая концепция, потребительская (рыночная) концепция, интегрированный маркетинг, стратегический маркетинг, общественный (социально-этичный) маркетинг.	2	2
	3	Виды современного маркетинга. Виды маркетинга в зависимости от типа спроса, предмета маркетинговой деятельности, инструментов реализации.	2	2
	4	Специфика маркетинга в сфере туризма. Особенности маркетинга и услуг туризма. Маркетинг услуг внутреннего, въездного и выездного туризма.	2	2
	5	Маркетинговая деятельность в гостиничном предприятии: цели, задачи. Функционирование службы маркетинга в гостинице: цели, функции, структура подразделения. Взаимосвязь службы маркетинга с руководством и другими структурными подразделениями.	2	2
	6	Объекты маркетинговой деятельности: потребность, нужда, спрос, товар, рынок. Потребности, удовлетворяемые в сфере туризма и гостеприимства.	2	2
	Практические занятия		8	
	1	Решение ситуационных задач на применение принципов маркетинга. Установление целей и задач в области маркетинга	2	3
	2	Решение ситуационных задач на применение различных концепций и видов маркетинга	2	3
	3	Организация отдела маркетинга на предприятии	2	3
	4	Мониторинг рынка гостиничных услуг г. Курска.	2	3
	Тема 4.2 Рынок и элементы маркетинговой среды	Содержание	24	
		1	Рынок: понятие, виды, признаки, классификация. Оценка конъюнктуры рынка. Основные рыночные показатели: ёмкость, доля рынка	2
2		Виды спроса, их краткая характеристика. Маркетинговые мероприятия, проводимые предприятием, при различных состояниях спроса.	2	2
3		Анализ маркетинговой среды. Понятие маркетинговой среды фирмы. Факторы, формирующие окружающую среду предприятия. Внешняя и внутренняя маркетинговая среда. Виды анализа маркетинговой среды.	2	2
4		Сегментация рынка гостиничных услуг, понятие и значение. Признаки и критерии сегмента-	2	2

		ции. Рыночная ниша. Выбор целевых сегментов для предприятий туризма и гостеприимства.		
	5	Рыночное позиционирование услуг организаций туризма и гостеприимства	2	2
	6	Стратегии охвата целевого рынка: недифференцированный, дифференцированный, концентрированный маркетинг	2	2
	Практические занятия		12	
	1	Разработка маркетинговых мероприятий для разных видов спроса. Выявление отличительных признаков маркетинга	2	3
	2	Определение и систематизация факторов маркетинговой среды	2	3
	3	Применение методов стратегического анализа маркетинговой среды: SWOT-анализ, PEST-анализ, 5 Сил Портера	4	3
	4	Сегментация рынка. Определение основных профилей сегментов	2	3
	5	Составление портрета типичного клиента	2	3
Тема 4.3 Комплекс маркетинга	Содержание		10	
	1	Понятия комплекса маркетинга, его базовые элементы: товар, цена, каналы сбыта, продвижение (4P, 5P, 7P).	2	2
	2	Услуги туризма и гостеприимства. Услуги туризма, их сущность, комплексность и классификация. Гостиничный продукт: характерные особенности, классификация	2	2
	3	Жизненный цикл туристского и гостиничного продукта. Этапы ЖЦТ и их характеристика	2	2
	4	Разработка нового продукта. Торговая марка	2	2
	Практические занятия		2	
	1	Определение и анализ стадий жизненного цикла и гостиничного продуктов	2	3
	Содержание		10	
	1	Цена в комплексе маркетинга гостиничного предприятия: понятие и сущность цены. Зависимость цены от спроса. Основные виды ценовой стратегии.	2	2
	2	Особенности ценообразования в гостиничном бизнесе: виды тарифных планов и тарифной политика гостиничного предприятия. Выбор методов ценообразования.	2	2
	3	Особенности ценообразования на рынке туристских услуг: факторы, влияющие на уровень цен на туристские услуги, структура цены на туристский продукт, доходы и издержки туристской деятельности, ценообразование на услуги внутреннего, въездного и выездного туризма	2	2
	Практические занятия		4	
	1	Сбор информации о ценах и анализ ценовой политики организаций гостеприимства	4	3
	Содержание		20	
	1	Организация товародвижения. Каналы распределения (сбыта) гостиничных услуг. Функции каналов сбыта. Классификация каналов товародвижения в зависимости от составляющих их	2	2

		уровней. Типы посредников.		
	2	Франчайзинг в системе гостиничного и туристского бизнеса. Понятие и виды франчайзинга, его основные разновидности. Преимущества и недостатки франчайзинга для франшизодателя. Взаимоотношения между франшизодателем и франшизополучателем. Франчайзинг как форма объединения в гостиничных цепях.	2	2
	3	Продвижение как составляющее комплекса маркетинга. Методы формирования спроса и стимулирования сбыта в комплексе маркетинга (ФОССТИС): понятие, его составные части и средства	2	2
	4	Особенности формирования фирменного стиля. Основные элементы фирменного стиля гостиниц. Носителя фирменного стиля. Современные направления в использовании фирменного стиля.	2	2
	5	Брендинг как инструмент формирования спроса. Понятие и функции бренда. Классификация брендов. Формирование бренда.	2	2
	Практические занятия		10	
	1	Анализ элементов брендинга гостиничного предприятия	2	3
	2	Разработка элементов фирменного стиля предприятий гостеприимства	4	3
	3	Анализ комплекса маркетинга предприятия гостеприимства	4	3
Тема 4.4 Коммуникационная политика организаций туризма и гостеприимства	Содержание		24	
	1	Цели и средства маркетинговых коммуникаций: реклама, стимулирование сбыта, пропаганда. Особенности формирования коммуникационной политики гостиничных предприятий.	2	2
	2	Характеристика основных современных средств продвижения: выставочная деятельность, реклама в СМИ, электронные технологии (Интернет, мультимедийные средства, E-mail маркетинг).	2	2
	3	Реклама гостиничных предприятий, ее роль и значение, функции, виды. Ознакомление с критериями выбора средств рекламы предприятиями гостиничного хозяйства. Организация рекламной кампании гостиничного предприятия. Выбор видов и носителей рекламы.	2	2
	4	Эффективность рекламы различных видов. Факторы, влияющие на эффективность рекламы. Рекламный бюджет. Изучение методов оценки эффективности рекламы.	2	2
	5	Стимулирование сбыта гостиничного продукта; виды, назначение. Оценка эффективности средств стимулирования. Организация стимулирования продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.	2	2
	6	PR - «Паблик рилейшнз»: понятие, назначение, виды мероприятий.	2	2
	7	Организация выставочной деятельности в индустрии туризма и гостеприимства Особенности выставочной деятельности, значение выставочных мероприятий для предприятий сферы гостеприимства. Классификация выставочных мероприятий.	2	2

	Практические занятия		10	
	1	Разработка презентаций «Виды рекламы. Типы рекламных компаний».	4	3
	2	Составление рекламного обращения предприятия с применением рекламных моделей	4	3
	3	Расчет эффективности и рентабельности рекламы	2	3
Тема 4.5 Методологические основы маркетинговых исследований	Содержание		16	
	1	Сущность, содержание и основные направления маркетинговых исследований. Практика маркетинговых исследований в деятельности предприятий сферы гостеприимства. Цели и задачи, объекты исследования.	2	2
	2	Этапы исследования. Виды информации. Источники сбора информации. Полевые и кабинетные исследования.	2	2
	3	Анкетная форма сбора маркетинговой информации: понятие и составные части анкеты. Этапы проведения анкетирования. Порядок составления анкет. Виды вопросов анкеты по содержанию, сути проблемы, по форме содержания и представления.	2	2
	4	Исследование потребителей услуг туризма и гостеприимства и их потребительского поведения. Необходимость изучения потребительского поведения. Специфика организованных покупателей на рынке услуг.	2	2
	Практические занятия		8	
	1	Отработка навыков составления анкет. Проведение опросов. Анализ полученных результатов	6	3
	2	Решение ситуационных задач по выявлению факторов, влияющих на процесс принятия решения о покупке, выявлению потребительских предпочтений	2	3
	4.6 Конкурентоспособность предприятий туризма и гостеприимства	Содержание		12
1		Основные понятия: конкуренция, конкурентная среда, конкурентоспособность предприятия и продукта. Ключевые факторы конкурентоспособности гостиничного и туристского продуктов. Виды конкуренции на рынке туристских и гостиничных услуг.	2	2
2		Конкурентные стратегии предприятия. Критерии оценки и методы анализа конкурентоспособности предприятия гостиничного хозяйства и туризма. Взаимосвязь конкурентоспособности туристского и гостиничного продукта с ЖЦТ	2	2
Практические занятия		8		
1		Определение параметров конкурентоспособности гостиничного предприятия	2	3
2		Построение конкурентной карты рынка гостиничных услуг г. Курска	2	3
3		Выбор и характеристика конкурентных преимуществ гостиницы	2	3
	4	Построение многоугольника конкурентоспособности	2	3
4.7 Маркетинговое плани-	Содержание		6	

рование	1	Маркетинговое планирование. Роль и задачи маркетингового планирования. Структура и содержание маркетингового плана	2	3
	Практические занятия		4	
	1	Разработка маркетингового плана организации	4	3
Итоговое занятие	1	Итоговое занятие	2	3
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ.				
Систематическая проработка конспектов заданий учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.			8	
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Разработать схему по выявлению спроса на гостиничные услуги. 2. Выявить положительные и отрицательные стороны анкетирования клиентов в гостинице. 3. Охарактеризовать общие элементы концепции гостиничного бизнеса. 4. Ознакомиться с основными продуктами-новинок в гостиничном бизнесе г. Курска. 5. Объяснить сущность двух теорий о представлении продукта на рынке. 6. Приведите пример перечня характеристик внешней и внутренней среды гостиничного предприятия. 7. Ознакомиться с основными должностными обязанностями сотрудников служб маркетинга. 8. Определить необходимость создания канала распределения и сбыта для услуг гостиничного предприятия. 9. Выявить основное отличие каналов распределения и сбыта товаров материального производства и предоставляемых услуг. 10. Ознакомиться с основными участниками канала распределения и сбыта услуг для гостиницы. 11. Определить каким образом современные информационные технологии изменили канал распространения услуг в сфере гостиничного гостеприимства. 12. Определить, как правильно оценить выгоду от приобретения франшизы. 13. Описать методику проведения наблюдений и опросов. 14. Составить таблицу основных видов рекламы. 15. Изучить механизмы повышения конкурентоспособности в гостиничном бизнесе. 16. Разработать направления формирования конкурентных преимуществ в гостиничном бизнесе. 17. Изучить содержание пяти ступеней в модели качества обслуживания. 18. Определить значимость управляющего по качеству в гостиничном бизнесе. 				
МДК 02.04 Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг				
ПМ 02. Предоставление гостиничных услуг				
Раздел 1. Значимость санитарно – эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг			20	
Тема 1.1. Теоретические аспекты и значимость санитарно – эпидемиологи-	Содержание		6	
	1	Введение в дисциплину. Социальная значимость гигиенической науки и практики.	2	2
	2	Сущность гигиены и санитарии в сфере туризма и гостеприимства.	2	2

ческих требований к предоставлению гостиничных услуг	3	Гигиенические и экологические проблемы окружающей среды, влияющие на сферу туризма и гостеприимства.	2	2
Тема 1.2 Законодательные акты, влияющие на санитарно – эпидемиологических требования к предоставлению гостиничных услуг	Содержание		6	
	1	Значение санитарно - эпидемиологического законодательства РФ для развития отрасли туризма и гостеприимства	2	2
	2	Энергосберегающие технологии в сфере туризма и гостеприимства	2	2
	3	Требования предъявляемые санитарно – эпидемиологическими нормами к средствам уборки. Уборка номеров с применением моющих средств и дезинфекция номеров.	2	2
	Практическое занятие		8	
	1	Разработка правил гигиены для сотрудников сферы туризма и гостеприимства.	2	3
	2	Анализ и описание экологических проблем влияющих на сферу туризма и гостеприимства.	2	3
	3	Анализ законодательной базы в сфере туризма и гостеприимства.	2	3
	4	Описание энергосберегающих технологий применяемых в сфере туризма и гостеприимства.	2	3
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ			1	
Систематическая проработка конспектов заданий учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.				
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:				
1. Изучить санитарно-гигиенические требования к обустройству предприятий индустрии гостеприимства. 2. Изучить санитарно-гигиенические требования к технологическим процессам на предприятиях питания и средствах размещения. 3. Изучить санитарные требования к личной гигиене персонала. 4. Изучить требования к почве участка, планированию и оформлению территории, организации хозяйственных зон. 5. Изучить функциональную структуру взаимосвязи различных групп помещений в предприятиях питания и размещения. 6. Изучить гигиенические принципы планировки внутренних помещений предприятий гостеприимства. 7. Составить перечень требований к оборудованию, инвентарю, посуде.				
Раздел 2 Санитарно-эпидемиологические требования			37	
Тема 2.1. Санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	Содержание		10	
	1	Требования, предъявляемые к собственной территории, входной группе гостиницы. Оснащение территории и входной группы.	2	2
	2	Требования, предъявляемые к размещению и оснащению жилых номеров гостиницы, предприятиям питания.	2	2
	3	Требования, предъявляемые к хранению чистого и грязного белья в гостиничных зданиях. Частота смены белья, полотенец.	2	2
	4	Требования, предъявляемые к хранению дезинфицирующих, моющих и чистящих	2	2

		средств. Характеристика оснащения хозяйственных помещений.		
	5	Требования, предъявляемые к помещениям общего пользования в предприятиях различной вместимости туризма и гостеприимства.	2	2
	Практические занятия		6	
	1	Описать входную группу и территорию гостиницы на 50,100,150 мест.	2	3
	2	Проанализировать и сравнить номера различных категорий в гостиницах.	2	3
	3	Решение ситуационных задач.	2	3
Самостоятельная работа			1	
Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических и лабораторных работ, отчетов и подготовка к их защите.				
Примерная тематика домашних заданий:				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Составить памятку санитарно-гигиенических требований к обустройству предприятий индустрии гостеприимства. 2. Ознакомиться с основными хозяйственными помещениями гостиницы предназначенных для обслуживания потребителей. 3. Ознакомиться с санитарно - эпидемиологическим законодательством РФ. 4. Ознакомиться с основными требованиями санитарных норм для персонала гостиницы. 5. Отработать основные требования к оснащению номеров. 6. Составить схемы оснащения номеров гостиничного предприятия. 7. Составить технологическую карту входной группы гостиничного предприятия 				
Учебная практика			72	
Виды работ:				
<ul style="list-style-type: none"> – Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения. – Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. – Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. – Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей. – Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). – Отработка навыков регистрации иностранных граждан. – Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. – Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). – Оформление и подготовка счетов гостей. – Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями . – Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих). 				

- Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.
- Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы.
- Овладение практическими навыками супервайзера, координатора.
- Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.
- Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.
- Проведение различных видов уборочных работ.
- Оформление документов на забытые вещи.
- Контроль сохранности предметов интерьера номеров.
- Оказание персональных и дополнительных услуг гостям.
- Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.
- Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки).
- Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих.
- Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.
- Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.
- Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.
- Составление актов на списание инвентаря и оборудования.
- Организация рабочего места.
- Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия.
- Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования.
- Оформление бронирования с использованием телефона.
- Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора.
- Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.
- Оформление индивидуального бронирования.
- Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.
- Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования.
- Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров.
- Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.
- Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование.

<ul style="list-style-type: none"> – Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. – Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования. – Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. – Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. – Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. – Создание отчетов по бронированию. – Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля. – Изучить санитарно-гигиенические требования к обустройству предприятий индустрии гостеприимства. – Изучить санитарно-гигиенические требования к технологическим процессам на предприятиях питания и средствах размещения. – Изучить санитарные требования к личной гигиене персонала. – Изучить требования к почве участка, планированию и оформлению территории, организации хозяйственных зон. – Изучить функциональную структуру взаимосвязи различных групп помещений в предприятиях питания и размещения. – Изучить гигиенические принципы планировки внутренних помещений предприятий гостеприимства. – Описать перечень требований к оборудованию, инвентарю, посуде. – Ознакомиться с основными хозяйственными помещениями гостиницы предназначенных для обслуживания потребителей. – Ознакомиться с санитарно - эпидемиологическим законодательством РФ. – Ознакомиться с основными требованиями санитарных норм для персонала гостиницы. 		
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <ul style="list-style-type: none"> – Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. – Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. – Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей. – Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. – Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. – Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. – Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. – Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. – Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. – Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. – Выполнение обязанностей ночного портье. 	144	

- Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.
- Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
- Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих.
- Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.
- Проведение контроля готовности номеров к заселению.
- Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.
- Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.
- Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.
- Ведение учета забытых вещей.
- Работа с просьбами и жалобами гостей.
- Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.
- Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества.
- Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.
- Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг.
- Оформление отчетной документации.
- Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.
- Оформление актов на списание малоценного инвентаря.
- Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.
- Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.
- Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.
- Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
- Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.
- Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
- Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
- Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском языке.
- Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.
- Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.
- Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.
- Оформление принятых заявок на резервирование номеров.
- Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования.

- Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.
- Внесение изменений в заказ на бронирование.
- Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.
- Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.
- Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.
- Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.
- Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
- Выявление и анализ потребностей в продукции и услугах гостиничного (туристского) предприятия.
- Разработка анкет и опросных листов. Проведение опроса потребителей. Составление отчета по результатам исследования.
- Оценка и прогноз состояния окружающей среды гостиничного (туристского) предприятия.
- Анализ работы службы маркетинга на предприятии.
- Анализ основных методов маркетинговых исследований, используемых предприятием.
- Изучение особенностей деятельности ФОССТИС на предприятии, и их совершенствование.
- Разработка элементов фирменного стиля и имиджа гостиницы (турфирмы).
- Разработка мероприятий направленных на повышение продаж гостиничного продукта представителями гостиницы (турагентами).
- Владение системой ценообразования гостиничного (туристского) предприятия.
- Освоение методики конкурентоспособности предприятия.
- Мониторинг соблюдения стандартов качества сервиса.
- Выявление и анализ процесса сегментирования.
- Разработка комплекса маркетинга гостиничного (туристского) предприятия.

**в т.ч.6 ч. консультации*

промежуточная аттестация – 42 часа;

квалификационный экзамен – 12 часов.

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Кабинеты «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга»; «Инженерных систем гостиницы»; «Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса»; «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения»; «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»; «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)», оснащенная в соответствии с п. 6.1.2.3 примерной образовательной программы по специальности.

Мастерские «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования», сервис на объектах гостеприимства «Горничная», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.4 примерной образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п. 6.1.2.5 примерной образовательной программы по специальности.

Оборудование учебных кабинетов:

Кабинет «Менеджмента и управления персоналом»

№	Наименование оборудования	Техническое описание
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	Техническое описание
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	Техническое описание
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	Техническое описание
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	Техническое описание
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	Техническое описание
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	Техническое описание
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	

**Оборудование тренажерного комплекса
Лаборатория «Учебный гостиничный номер
(стандарт с двумя кроватями)»**

№	Наименование оборудования	Техническое описание
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	

Оснащение мастерских:

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

№	Наименование оборудования	Техническое описание
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	Стикер	
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	

Программа модуля включает в себя обязательную учебную и производственную практики

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 339 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10548-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517931>.

2. Восколович, Н. А. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 242 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15811-3.

— Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510132>.

3. 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>

4. 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>

5. 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>

6. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399>

7. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399>

8. Скобкин, С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 212 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16165-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530549>.

9. 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>

10. 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>

11. 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>

12. 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>

13. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 120 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10550-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517928>.

Дополнительные источники:

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

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

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

4. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»// СПС "Гарант Эксперт"

5. Приказ Минфина РФ от 9 июля 2007 г. N 60н "Об утверждении формы бланка строгой отчетности" (с изм. в ред. ФЗ от 3 мая 2012 г. N 47-ФЗ) // СПС "Гарант эксперт"

6. Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые технологии в туризме: маркетинг туристских территорий : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 208 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10551-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517926>.

7. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2019 – 240с.

8. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2019

9. Кузьмина, Е. Е. Маркетинг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Е. Е. Кузьмина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16640-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531422>.

10. Маркетинг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Лукичёва [и др.] ; под редакцией Т. А. Лукичёвой, Н. Н. Молчанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 386 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16504-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531183>.

11. Синяева, И. М. Маркетинг : учебник для среднего профессионального образования / И. М. Синяева, О. Н. Жильцова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 495 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12516-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518996>.

Журналы (электронные):

1. «Отель»
2. «Пять звезд»
3. «Гостиница и ресторан»
4. «PRO - отель»
5. «Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

Интернет-ресурсы

1. Сайт информационного портала «Отзывы туристов» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.wise-travel.ru, свободный;
2. Сайт информационного портала «Hotelnews» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.hotelnews.ru, свободный;
3. Сайт туристического портала «Турпром» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.tourprom.ru, свободный;
4. Сайт Ежедневного портала новостей «Путешествия и туризм» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.traveldailynews.com, свободный;
5. Сайт информационного портала «Новости туристической индустрии» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.travelmole.com, свободный.
6. <http://www.hoteljob-international.de/> объявления с предложениями и запросами о работе в сфере гостиничного сервиса.

7. Энциклопедия маркетинга: [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://marketing.spb.ru/>, свободный;
8. Сайт гильдии маркетологов: [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.marketologi.ru/>, свободный;
9. Сайт Российской ассоциации маркетинга: [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.ram.ru/>, свободный;
10. On-line журнал по маркетингу 4p.ru: [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://4p.ru/>, свободный;
11. Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе»: [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.aup.ru/library/>, свободный;
12. Административно-управленческий портал: [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.aup.ru>, свободный;
13. Журнал «Маркетинг и маркетинговые исследования»: [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.marketingandresearch.ru/>, свободный;
14. Сайт гильдии маркетологов: [Электронный ресурс] Режим доступа: www.marketologi.ru, свободный;
15. РБК Магазин исследований: [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://marketing.rbc.ru/>, свободный;
16. Федеральная служба государственной статистики: [Электронный ресурс] Режим доступа: www.gks.ru, свободный;
17. http://www.ciao.de/Erfahrungsberichte/Hotelfachmann_frau__137788
18. http://www.berufe-gastgewerbe.ch/d/hofa/img/I_hofa_08.pdf
19. <http://www.dehoga-nrw.de/262.html>
20. сайты с текстами-отзывами, описывающими производственную практику на различных позициях в отелях Германии и Австрии.
21. <http://www.gastgewerbe-magazin.de/>
22. <http://www.hotelier.de/hotellerie/>
23. ON-Line журналы, издаваемые для сферы гостиничного сервиса.
24. <http://www.weserbergland.net/>
25. <http://www.eggerts.de/>
26. <http://www.kaliebe.de/>
27. <http://www.bareiss.com/>
28. <http://www.schloss-doettingen.de/data/index.php>
29. <http://www.ostseelandhaus.de/Indexa.html>
30. <http://www.hotel-hoehenblick.de/>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

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.

Обязательным условием допуска к учебной и производственной практикам в рамках ПМ 02 Предоставление гостиничных услуг является освоение следующих дисциплин: «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве», «Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса», «Английский язык», «Психология делового общения и конфликтология», «Организация туризма».

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам):

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направления деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

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

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля ¹	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p> <p>Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	<p>Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	<p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</p> <p>Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	<p>Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

¹ В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

ПК 2.4 Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	Знать основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Соблюдать санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	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 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситу-	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

	аций	
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 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Знать сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей значимость профессиональной деятельности по специальности, стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	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