

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Х.М. БЕРБЕКОВА»**

Педагогический колледж ИПП и ФСО КБГУ

 <p>СОГЛАСОВАНО Генеральный директор ООО «ГРАНД-КАВКАЗ» г.о.Нальчик /Бабугоева Л.Б./ «23» _____ 2023 г.</p>	 <p style="text-align: right;">УТВЕРЖДАЮ Директор педагогического колледжа ИПП и ФСО /Ашабокова Ф.К./ «23» _____ 2023 г.</p>
--	--

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 Организация деятельности гостиничных служб

Программа подготовки специалистов среднего звена

43.02.16 – Туризм и гостеприимство

Среднее профессиональное образование

Квалификация выпускника

Специалист по туризму и гостеприимству

Очная форма обучения

Нальчик, 2023

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100, учебного плана по программе подготовки специалистов среднего звена Туризм и гостеприимство.

Разработчик: Тутукова М.Р., преподаватель института менеджмента, туризма и гостеприимства.

Рецензент: Бабугоева Л.Б., генеральный директор ООО «ГРАНД-КАВКАЗ» г.о. Нальчик



Рабочая программа профессионального модуля рассмотрена и одобрена на заседании ПЦК физическое воспитание

Протокол № 10 от « 23 » мая 2023 года.

Председатель ПЦК

A handwritten signature in blue ink, likely belonging to Pshukova R.Z.

(подпись)

Пшукова Р.З.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	Стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	9
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	23
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	25

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«ПМ.03 Организация деятельности гостиничных служб»

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование профессиональных компетенций
ВД 3	Предоставление гостиничных услуг
ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ПК 2.4.	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

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

	<ul style="list-style-type: none"> – приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; – приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения – выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы – приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; – проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения; – проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения – хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> – анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; – осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; – использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием; – предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; – находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

	<ul style="list-style-type: none"> – предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены; – осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; – обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; – осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; – оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.
Знать	<ul style="list-style-type: none"> – законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; – основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; – технологии организации процесса питания; – основы организации, планирования и контроля деятельности 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;

	<ul style="list-style-type: none"> – правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; – правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; – правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; – правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; – иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; – методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; – основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; – правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; – правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.
--	--

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов: **350** часов

в том числе в форме практической подготовки - 222 часа

Из них на освоение МДК – **290** часа

в том числе самостоятельная работа – ____ часов,

Лабораторные и практические (в том числе консультации) – 168 часов

на практику, в том числе учебная – **36** часов

производственная – **18** часов

Промежуточная аттестация – экзамен по модулю - **6** часов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Обучение по МДК					Практики	
				Всего	В том числе				Учебная	Производственная
					Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК Х.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	112	70	110	70			2		
ПК Х.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса	80	40	78	40			2		
ПК Х.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	98	58	96	58			2		
ПК Х.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Учебная практика	36	36						36	
	Производственная практика (по профилю специальности), часов (концентрированная практика)	18	18							18
	Промежуточная аттестация	6								
	Всего:	350	222	284	168	×	×	6	36	18

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса		110/70
МДК 02.01 В Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования		110/70
Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Содержание	55
	Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.	
	Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	
	Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	
	Нормы расхода чистящих и моющих средств.	
	Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.	
	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	
	Деловое общение. Этика и этикет.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	35
	Практическое занятие 1. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами	10
Тема 1.2. Организация и контроль текущей	Содержание	55
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.	
	Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.	
	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	
	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	
	Служба бронирования. Структура. Персонал.	
	Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования.	
	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	
	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	
	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.	
	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
	Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке	
	Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	
	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.	35
	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.	10
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	10
	Практическое занятие 4. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора	
	Практическое занятие 5. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования	
	Практическое занятие 6. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	
	Практическое занятие 7. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	
	Практическое занятие 8. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	
	Практическое занятие 9. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	
	Практическое занятие 10. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	
	Практическое занятие 11. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
	Практическое занятие 12. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	15
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1		
Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса		78/40
МДК 02.02 В Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг		78/40
Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Содержание	48
	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	
	Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	
	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	
	Уборочные материалы, техника, инвентарь.	
	Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.	
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	
	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	
	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	24
	Практическое занятие 1. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам	8
	Практическое занятие 2. Оформление контроля качества уборки номеров	
	Практическое занятие 3. Составление памятки по уборке помещений гостиницы	
	Практическое занятие 4. Оформление забытых вещей	
	Практическое занятие 5. Расшифровка ярлыков текстильных изделий	
	Практическое занятие 6. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих	8
	Практическое занятие 7. Составление программы противодействия воровству в гостинице	8

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж	Содержание	48
	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.	
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	
	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	
	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и косвенные каналы бронирования	
	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	
	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	24
	Практическое занятие 8. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	10
	Практическое занятие 9. Формирование пакетов услуг гостиницы	10

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
	Практическое занятие 10. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	
	Практическое занятие 11. Формирование программ лояльности клиентов	
	Практическое занятие 12. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	
	Практическое занятие 13. Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции	
	Практическое занятие 14. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей	
	Практическое занятие 15. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы	
	Практическое занятие 16. Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам	4
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2		
Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения		96/58
МДК 02.03 В Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы		96/58
Тема 3.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	Содержание	70
	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	
	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	
	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	
	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	
	Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	
	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	42
	Практическое занятие 26. Организация приёма, регистрации гостей	14
	Практическое занятие 27. Размещение гостей (предоставление номеров).	14
	Практическое занятие 28. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов	
	Практическое занятие 29. Чтение и перевод текстов с иностранного языка	
	Практическое занятие 30. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office	14
Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей	Содержание	70
	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя	
	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.	
	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	
	Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп,	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
	корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.	
	Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Комплименты VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	
	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Практическое занятие 31. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	
	Практическое занятие 32. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	
	Практическое занятие 33. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	
	Практическое занятие 34. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	
	Практическое занятие 35. Особенности поселения гостей от группы	
	Практическое занятие 36. Особенности поселения коллектива.	
	Практическое занятие 37. Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер	
	Практическое занятие 38. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	
	Практическое занятие 39. Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.	
	Рубежный контроль №2	
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении Раздела 3		-
Консультации		6
Промежуточная аттестация		6
Учебная практика: Виды работ: <ul style="list-style-type: none"> – Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения – Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг 		36

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
	<ul style="list-style-type: none"> – Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, – начислению на счета гостей за дополнительные услуги. – Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с – использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов – саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. – Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей – Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). – Отработка навыков регистрации иностранных граждан. – Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. – Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). – 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, отъезжающих). – 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 – Использование в работе знаний иностранных языков – Оказание персональных и дополнительных услуг гостям 	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
	<ul style="list-style-type: none"> – 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 – Внесений 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 – 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. 	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
<ul style="list-style-type: none"> – 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 		
<p>Производственная практика: Виды работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; – Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице – Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей – Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. – Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями – Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями – Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. – Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей – Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями – Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. – Выполнение обязанностей ночного портье. – Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. – 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. 		18

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
	<ul style="list-style-type: none"> – 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 обучающихся 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 и иностранном языке – Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости – Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле – Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях – Оформление принятых заявок на резервирование номеров – Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования – Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарн ых курсов (МДК)	Содержание, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
<ul style="list-style-type: none"> – 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. 		
Промежуточная аттестация		6
Всего		350

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению:

Учебная аудитория для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов: 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.

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику. Оснащенные базы практики в соответствии с п. 6.1.2.5 примерной образовательной программы по специальности.

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.

Производственная практика реализуется в организациях образовательного профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области дошкольного образования.

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.

Допускается замена оборудования его виртуальными аналогами.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – М.: Издательство Юрайт, 2023. – 188 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13958-7. – URL: <https://urait.ru/bcode/519848>

2. Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе: учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 3-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2023. – 314 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-16986-7. – URL: <https://urait.ru/bcode/532163>

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. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2023. – 293 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – URL: <https://urait.ru/bcode/517934>

5. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – М.: Издательство Юрайт, 2023. – 165 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02282-7. – URL: <https://urait.ru/bcode/513722>

6. Восколович, Н. А. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Восколович. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2023. – 242 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15811-3. – URL: <https://urait.ru/bcode/510132>

7. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Дехтярь. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2023. – 397 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15639-3. – URL: <https://urait.ru/bcode/518486>

8. 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. – М.: Издательство Юрайт, 2023. – 208 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10551-3. – URL: <https://urait.ru/bcode/517926>

9. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2023. – 531 с.

– (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-17256-0. – URL: <https://urait.ru/bcode/532738>

10. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – М.: Издательство Юрайт, 2023. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – URL: <https://urait.ru/bcode/512195>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

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