Приложение к ОПОП по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Санкт-Петербург
2024г.

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

Разработчики:

Васильева Александра Дмитриевна, преподаватель

Любавина Наталья Леопольдовна, преподаватель

СОДЕРЖАНИЕ

1.	**ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**	**4**
2.	**СТРУКТУРА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**	**13**
3.	**УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**	**21**
4.	**КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**	**24**

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

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг – является обязательной частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в программах повышения квалификации работников сферы туризма и в программах переподготовки на базе среднего образования или профессионального образования. Опыт работы не требуется

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности Предоставление гостиничных услуг по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и соответствующие ему профессиональные компетенции, и общие компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
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

С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими профессиональными и общими компетенциями, обучающийся в ходе освоения учебной дисциплины/профессионального модуля должен иметь практический опыт, умения и знания:

Результаты (освоенные ПК и ОК)	Код и наименование практического опыта	Код и наименование умений	Код и наименование знаний
ПК 2.1, ПК 2.2 ПК 2.3 ОК 01-05 ОК 07, ОК 09	ПО 1 оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; ПО 2 проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; ПО 3 распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных; ПО 4 планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; ПО 5 формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; ПО 6 координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); ПО 7 контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; ПО 8 взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; ПО 9 управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); ПО 10 стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; ПО 11 организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;	У 1 анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; У2 осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; У 3 использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; У 4 контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием; У 5 предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; У 6 предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; У 7 оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;	З 1 законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; З 2 основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; З 3 технологии организации процесса питания; З 4 основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; З 5 теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; З 6 теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; З 7 гостиничный маркетинг и технологии продаж; З 8 требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; З 9 специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; З 10 основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; З 11 правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; З 12 правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; З 13 правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; З 14 правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;

	ПО 12 информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; ПО 13 информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; ПО 14 приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; ПО 15 оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; ПО 16 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; ПО 17 приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;	У 8 оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; У 9 принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; У 10 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; У 11 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; У 12 разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;	З 15 правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; З 16 иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; З 17 методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; З 18 основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; З 19 основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; З 20 принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; З 21 правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.

	ПО 18 подготовка отчетов о своей работе за смену; ПО 19 встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; ПО 20 ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; ПО 21 выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного; ПО 22 комплекса или иного средства размещения и их хранение; ПО 23 информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства; ПО 24 размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; ПО 25 приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; ПО 26 приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения ПО 27 выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; ПО 28 проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном	У 13 использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; У 14 оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены; У 15 осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; У 16 обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов; У 17 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; У 18 информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; У 19 хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; У 20 осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном	

	комплексе или ином средстве размещения; ПО 29 проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; ПО 30 передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения; ПО 31 проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения ПО 32 хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.	комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; У 21 осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; У 22 осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; У 23 оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.	

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

3.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательные аудиторные учебные занятия			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		учебная часов	производственная часов
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работа), часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 2.1, ОК 01-05 ОК 07, ОК 09	**МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения гостей**	146	22	14		124			
ПК 2.2 ОК 01-05 ОК 07, ОК 09	**МДК 02.02 Организация деятельности службы номерного фонда**	72	10	6		62			
ПК 2.3 ОК 01-05 ОК 07, ОК 09	**МДК 02.03 Организация деятельности службы бронирования и продаж**	158	32	14	10	126			
ПК 2.1-2.3 ОК 01-05 ОК 07, ОК 09	**Производственная практика**	144							144
	ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ	18							
	Всего:	**526**	**64**	**34**	**10**	**312**			**144**

3.2 Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование МДК, разделов и тем	Содержание учебного материала	Лабораторные, практические и контрольные работы, самостоятельная работа обучающихся	Обязательная учебная нагрузка (час)		Самостоятельная работа	Умения, знания		Информационно-техническое обеспечение		Формы и виды контроля
			Теоретические	Лабораторно-практические		У	З	Информационные источники	Средства обучения	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения гостей			**8**	**14**	**22**					
Тема 1.1. Место и структура службы приема и размещения в гостиничном комплексе	**Содержание**									
	Структура службы приема и размещения. Место службы в гостиничном комплексе. Функции сотрудников службы приема и размещения. Взаимодействие службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. Планирование деятельности сотрудников службы приема и размещения Планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале Подготовка и заключение договоров с турфирмами	Р.О.1 Составление структуры связей службы приема и размещения и других отделов гостиничного предприятия Р.О.2 Планирование потребности службы приема и размещения в персонале Р.О.3 Составление договора с турагентом, с туроператором.	2	4	4	У 1 У 2 У 5 У 6 У 7 У 9 У 12-У 23	З 1- З 6 З 11 З 16	1-5	1.1-1.2	Проверка выполнения домашней контрольной работы
Тема 1.2. Организация приема и размещения гостей	**Содержание**									
	Роль стандартов в гостиничном предприятии. Стандарты работы службы приема и размещения гостей.	Р.О.4 Заполнение анкеты гостя. Размещение гостя в отеле. Размещение	2	4	6	У 1 У 2 У 5 У 6	З 9 З 11 З 12 З 13	1-5	1.1-1.2	Проверка выполнения домашней

	Оборудование службы приема и размещения гостей. Программное обеспечение службы приема и размещения. АСУ гостиницы. Координация работы, функции службы приема и размещения гостей. Технологический процесс поселения и регистрации российских гостей. Использование АСУ отеля. Технологический процесс поселения и регистрации и иностранных гостей. Использование АСУ отеля. Технологический процесс выписки гостя из отеля. Правила работы с возражениями гостей. Порядок возврата денежным сумм гостям. Использование АСУ отеля. Типы гостей. Категории гостей. Правила приема и регистрации туристских групп. Оформление и подготовка счетов гостей. Использование АСУ отеля. Проведение ночного аудита. Использование АСУ отеля.	туристских групп. Использование АСУ отеля. Р.О.5 Заполнение пакета документов на регистрацию иностранного гостя. Регистрация российских и иностранных гостей. Использование АСУ отеля. Р.О.6 Работа с различными типами гостей Р.О.7 Подготовка счета гостя				У 7 У 9 У 12- У 23	З 15 З 16 З 18 З 20			контрольной работы
	Содержание									

Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения	Методика и виды проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения Проведение первичного и вторичного инструктажа Кадровый состав службы приема и размещения Информирование сотрудников о способах урегулирования конфликтных ситуаций Требования к обслуживающему персоналу службы приема и размещения Распределение обязанностей внутри службы приема и размещения Виды отчетной документации и ее подготовка Составление отчетов по загрузке номеров. Использование АСУ отеля. Координация службы приема и размещения с другими службами гостиницы	Р.О.8 Проведение первичного и повторного инструктажа для сотрудника Р.О.9 Разработка должностных обязанностей сотрудников службы приема и размещения. Р.О.10 Составление отчета по загрузке номеров. Использование АСУ отеля. Р.О.11 Составление отчета по заездам и выездам. Использование АСУ отеля. Р.О.12 Составление отчета за смену. Использование АСУ отеля.	2	4	6	У 1 У 2 У 5 У 6 У 7 У 9 У 12-У 23	З 9 З 11 З 12 З 13 З 15 З 16 З 18 З 20	1.1-1.2	1.1-1.2	Проверка выполнения домашней контрольной работы
	Содержание									

Тема 1.4. Контроль деятельности сотрудников службы приема и размещения	Способы и методы контроля. Правила контроля подчиненных. Контроль соблюдения сотрудниками стандартов в процессе обслуживания. Использование АСУ отеля. Контроль процесса обслуживания различных категорий гостей Оценка соблюдения критериев качества обслуживания. Стимулирование подчиненных, активизация лояльности к работе. Контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте. Правила техники безопасности при работе с оборудованием службы приема и размещения гостей.	Р.О.13 Разработка критериев оценки работы сотрудника Р.О.14 Составление списка стимулирующих мероприятий для сотрудников службы приема и размещения Р.О.15 Разработка табеля критериев качества обслуживания.	2	2	6	У 1 У 2 У 5 У 6 У 7 У 9 У 12-У 23	З 9 З 11 З 12 З 13 З 15 З 16 З 18 З 20	1.1-1.2	1.1-1.2	Проверка выполнения домашней контрольной работы
МДК 02.02 Организация деятельности службы номерного фонда			**4**	**4**	**62**					
Тема 2.1. Структура службы эксплуатации номерного фонда.	Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в хозяйственной службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления.	ПР.1.О. Оформление технологических документов хозяйственной службы	2	2	8	У 4 У 8 У 9 У 11	З 7 З 20 З 21	1-5	1.3	Проверка выполнения домашней контрольной работы
Тема 2.2. Персонал службы	Персонал хозяйственной службы. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	ПР.2.О. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами	2	2	8	У 4 У 8 У 9 У 11	З 7 З 20 З 21			Проверка выполнения домашней контрольной работы

Тема 2.3 Планирование материалов, инвентаря и постельных принадлежностей	Нормы расхода чистящих и моющих средств.	ПР 3.О. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.			8	У 4 У 8 У 9 У 11	З 7 З 20 З 21	1-5	1.3	Проверка выполнения домашней контрольной работы
Тема 2.4 Техника безопасности и охрана труда при выполнении уборочных работ	Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами. **Ок**азание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации.	ПР 4.О. Составление памятки безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем			10	У 4 У 8 У 9 У 11	З 7 З 20 З 21	1-5	1.3	Проверка выполнения домашней контрольной работы
		ПР 5.О. Составление регламента : «Действия в случае пожара, правила эвакуации»			8	У 4 У 8 У 9 У 11	З 7 З 20 З 21	1-5	1.3	Проверка выполнения домашней контрольной работы
Тема 2.5 Технология уборки гостевых номеров	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. Уборка общественных и служебных зон гостиницы. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов». Уборочные материалы, техника, инвентарь.	ПР 6.О. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам. ПР 7.О. Оформление контроля качества уборки номеров. ПР 8.О Составление памятки по уборке помещений гостиницы.			8	У 4 У 8 У 9 У 11	З 7 З 20 З 21	1-5	1.3	Проверка выполнения домашней контрольной работы
Тема 2.6 Организация работы прачечной	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	ПР 9.О Расшифровка ярлыков текстильных изделий. ПР 10.О Отработка навыков приема			10	У 4 У 8 У 9 У 11	З 7 З 20 З 21	1-5	1.3	Проверка выполнения домашней контрольной работы

и химчистки в гостинице. Тема		и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.								
Тема 2.7 Меры по обеспечению безопасности гостей и их собственности	Правила обеспечения сохранности вещей и гостей отеля. Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.	ПР 11.О Оформление забытых вещей. ПР 12.О. Составление программы противодействия воровству в гостинице.			10	У 4 У 8 У 9 У 11	З 7 З 20 З 21	1-5	1.3	Проверка выполнения домашней контрольной работы
МДК 02.03 Организация деятельности службы бронирования и продаж			**8**	**14**	**126**					
Тема 3.1. Структура службы бронирования и продаж	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	20	У 1 У 2 У 5 У 6 У 7 У 9 У 12-У 23	З 7 З 20 З 21	1-5	1.1 1.2	
Тема 3.2. Стандарты работы бронист	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных		2	2	20	У 1-У 3 У 5-У 7 У 9 У 12-У 23	З 7 З 20 З 21			

	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.									
Тема 3.3 Автоматизированные системы управления в гостиницах	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж	ПР 1.О. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. ПР 2.О. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	2	2	26	У 1-У 3 У 5-У 7 У 9 У 12-У 23	З 7 З 20 З 21	1-5	1.1 1.2	Проверка выполнения домашней контрольной работы
Тема 3.4 Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж	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.	ПР 3.О. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия ПР 4.О. Формирование	2	4	20		З 7 З 20 З 21	1-5	1.1 1.2	Проверка выполнения домашней контрольной работы

	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 непрямые 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;	пакетов услуг гостиницы ПР 5.О. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие Формирование программ лояльности клиентов								

	Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.									
Тема 3.5 Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы	Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц	ПР 6.О. Решение ситуационных задач		2	20	У 1-У 3 У 5-У 7 У 9 У 12-У 23	З 7 З 20 З 21	1-5	1.1 1.2	Проверка выполнения домашней контрольной работы
Тема 3.6. Разрешений конфликтных ситуаций	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	ПР 7.О. Решение ситуационных задач		4	20	У 1-У 3 У 5-У 7 У 9 У 12-У 23	З 7 З 15 З 20 З 21	1-5	1.1 1.2	Проверка выполнения домашней контрольной работы
Примерная тематика курсовых работ Разработка мероприятий по улучшению программы мотивации персонала службы бронирования и продаж с целью стимулирования продаж в отеле Разработка мероприятий для повышения качества гостиничного продукта Разработка мероприятий для семейных гостей с целью повышения продаж в отеле Разработка информационных материалов для потребителей о бронировании гостиничных услуг Разработка маркетинговой стратегии в целях повышения эффективности продаж на предприятиях гостиничного бизнеса. Совершенствование программы лояльности для клиентов гостиничных предприятий: разработка и внедрение Разработка маркетинговой коммуникационной политики отелей разных типов			10							

Разработка мероприятий по совершенствованию коммуникации между службой бронирования и продаж и другими службами отеля Разработка маркетинговых способов повышения загрузки по различным каналам продаж Разработка мероприятий по совершенствованию продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы. Разработка мероприятий по расширению спектра дополнительных услуг для формирования рыночной привлекательности гостиничного предприятия Разработка мероприятий по использованию Интернет ресурсов, используемых при онлайн-бронировании Разработка мероприятий по улучшению контроля качества с целью повышения продаж Разработка рекомендаций по повышению продаж с помощью веб-сайта гостиничного предприятия Организация взаимодействия службы бронирования и продаж с другими службами отеля Разработка требований к личностным качествам сотрудников отдела бронирования и продаж при подборе кадров Разработка предложений по формированию рекламной компании для бутик-отеля Разработка рекомендаций по улучшению маркетинговой деятельности гостиницы Разработка рекомендаций по формированию и продвижению имиджа гостиничного предприятия Разработка специального предложения для корпоративных клиентов гостиничного предприятия Совершенствование сайта гостиничного предприятия как инструмента активных продаж Разработка персонализированного предложения для удовлетворения потребностей разных категорий гостей в современных отелях								
Производственная практика ПП.02.01 **Виды работ** 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				ПО 1-ПО 32				защита отчета по практике

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. Ведение учета забытых вещей. Работа с просьбами и жалобами гостей. Оформление актов актирования 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 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 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.								
ВСЕГО	**20**	**34**	**312**					
ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ		**18**						**Экзамен по модулю**

4.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета - стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования.

1.1. Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:
стойка ресепшн;
посадочные места по количеству обучающихся;
рабочее место преподавателя;
экран, проектор, магнитная доска; дидактические пособия;
программное обеспечение;
видеофильмы по различным темам.
1.2 Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:
стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя: телефон; настенные часы; факс; копировальный аппарат;
стеллаж для регистрационных карточек;
стойка для хранения ключей;
машинка для кредитных карт (имитация);
компьютерный терминал с принтером;
стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
стеллаж для ваучеров;
сейф;
место хранения наличности.
1.3 Лаборатория «Гостиничный номер»
1.4 Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест: видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель); компьютеры по количеству посадочных мест; профессиональные компьютерные программы для для гостиниц.

4.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

4.2.1 Нормативные документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ).
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.06.2018) "О защите прав потребителей".
3. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (в ред. от 09.03.2021 №45-ФЗ)
4. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020г. №1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»

4.2.2 Основная литература:

1. Индустрия гостеприимства: учебное пособие для СПО / составители Н. А. Тимощук. — Саратов: Профобразование, 2021. — 227 с. — ISBN 978-5-4488-1243-9. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/106822.html (дата обращения: 04.05.2022). — Режим доступа:

для авторизир. пользователей. - DOI: https://doi.org/10.23682/106822

2. 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 // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/100399.html (дата обращения: 16.04.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: https://doi.org/10.23682/100399

3. 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 // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/93537.html (дата обращения: 16.04.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность: учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/99368.html (дата обращения: 04.05.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

5. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 176 с. — ISBN 978-5-394-04230-0. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/102280.html (дата обращения: 04.05.2022). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

4.3 Организация образовательного процесса

Профессиональная образовательная программа обеспечивается учебно-методическими комплексами (УМК): методическими рекомендациями по проведению практических занятий, контрольно-оценочными средствами,

Студенты имеют доступ к сети Интернет и библиотечному фонду. Образовательное учреждение предоставляет обучающимся возможность работы со справочно-правовыми системами и специальными программными продуктами.

Консультации для студентов индивидуально согласно составленному графику консультаций.

Освоению данного модуля предшествует изучение дисциплины:

- Менеджмент в туризме и гостеприимстве;

Изучение модуля проходит параллельно с изучением общепрофессиональных дисциплин:

- Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве;
- Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела;
- Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве.

В состав модуля входят два междисциплинарных курса: МДК 02.01, МДК 02.02, МДК 02.03.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

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

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной 33 Сервис,

оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.), не реже одного раза в три 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 трех лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.), в общем числе педагогических работников, реализующих программы профессиональных модулей образовательной программы, должна быть не менее 25 процентов.