

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шутов Олег Леонтьевич
Должность: Директор
Дата подписания: 01.06.2026 13:55:26
Уникальный программный ключ:
2ee6ded937fc2877009a3b03e0f0a7f33d8083d5

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

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

профессионального модуля
ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
по специальности
43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

Краснодар, 2026

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по КОД и МР

_____/ Т.В. Першакова
28.05.2026 г.**УТВЕРЖДАЮ**

Директор АНПОО «Кубанский ИПО»

_____/ О.Л. Шутов
Приказ № 38 от 28.05.2026 г..**ОДОБРЕНО**Педагогическим советом
Протокол №6 от 28.05.2026 г.**РАССМОТРЕНО**на заседании УМО
«Туризм и гостеприимство»
Протокол №5 от 18.05.2026 г.
Председатель _____/ И.Ю. Котенко

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

Разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (Приказ Минпросвещения России от 12.12.2022 №1100, зарегистрированного Министерством Юстиции России 24.01.23 №72111), с учетом примерной образовательной программы, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системесреднего профессионального образования по укрупненным группам профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм и с учетом профессиональных стандартов: «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (Приказ Минтруда Российской Федерации от 07.05.15 №282н, зарегистрированного Министерством Юстиции России от 26.05.15 №37395), «Работник по приёму и размещению гостей» (Приказ Минтруда Российской Федерации от 05.09.17 №659н, зарегистрированного Министерством Юстиции России от 22.09.17 №48310), и компетенции «Администрирование отеля».

Организация - разработчик: АНПОО «Кубанский ИПО»

Разработчик:

Котенко И.Ю., преподаватель АНПОО «Кубанский ИПО»

СОДЕРЖАНИЕ

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

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

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Предоставление туроператорских и турагентских 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 правовой и 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 видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2	Предоставление гостиничных услуг
ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ПК 2.4.	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

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

	<p>иного средства размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> – ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; – выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного; – комплекса или иного средства размещения и их хранение; – информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства; – размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; – приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения – выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы – приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; – проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения; – проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения – хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения; – навык работы в программе 1С Отель: ведение бронирования, управление номерами, выставление счетов, отчетность и аналитика и т.п. – <i>изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта;</i> – <i>разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</i> – <i>выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;</i> – <i>участия в разработке комплекса маркетинга.</i>
--	---

Уметь

МДК 02.01

- 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;
- 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;
- 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;
- о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- *применять техники активных продаж: ап-сейл, кросс-сейл;*
- *осуществлять продажи дополнительных услуг*

НОВОЕ

- *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*

МДК 02.02

- контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;
- принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства

	<p>размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> – <i>рассчитывать ключевые показатели эффективности деятельность гостиниц и иных средств размещения;</i> – <i>эффективно организовывать и оптимизировать рабочий процесс</i> <p>МДК 02.03</p> <ul style="list-style-type: none"> – оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; – 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; – 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 нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; – осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; – осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; – <i>соблюдать политику конфиденциальности;</i> – <i>проводить процедуру идентификации личности гостя;</i> – <i>размещать гостей согласно статусу номерного фонда;</i> – <i>рекламировать и продавать услуги гостям на разных этапах их обслуживания;</i> – <i>осуществлять прием, хранение и передачу денежных средств;</i> – <i>хранить и актуализировать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся проживания гостей;</i> – работать в программе 1С отель – <i>составлять отчеты о работе службы приема и размещения;</i>
Знать	<p>МДК 02.01</p> <ul style="list-style-type: none"> – законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; – основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; – теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; – гостиничный маркетинг и технологии продаж; – правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; – иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; – принципы работы специализированных программных

комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;

- правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;
- каналы прямых и непрямых продаж гостиниц и иных средств размещения;
- тарифную политику;
- виды бронирования;
- способы гарантирования и аннулирования бронирования;
- основные показатели эффективности деятельности гостиниц и иных средств размещения;
- политику взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами;
- основы рекламной деятельности;
- роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли;
- основы управления доходами;
- процедуры взаимодействия внутри отделов фронт-офис и бэк-офис;
- культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона;
- особенности обслуживания гостей, членов программ лояльности гостиниц и иных средств размещения;
- механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами

МДК 02.02

- **технологии организации процесса питания;**
- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;
- **основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;**
- правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;
- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
- методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;
- .
- **финансово-кредитную политику (фкп) гостиничного комплекса или иного средства размещения;**
- правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;
- алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей.

МДК 02.03

- 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;**
- 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

	безличной форме; – <i>программу 1 С отель</i>
--	--

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

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

в том числе в форме практической подготовки **398**

Из них на освоение МДК.02.01 - **248 часов**

МДК.02.02 - **126 часов**

МДК.02.03 - **106 часов**

практики, в том числе учебную - **72 часа**

и производственную - **72 часа**

Промежуточная аттестация:

- экзамен МДК 02.01 – **18 часов**

- экзамен квалификационный – **18 часов**

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.							Самостоятельная работа
			Всего	Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем						
				в том числе						
				в т.ч. в форме практической подготовки	обучение по МДК		практики		Консультации	
лабораторных и практических занятий	курсовые работы (проектов)	учебная	производственная							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 2.3, ОК 01-05, ОК 09	Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	248	230	126	126	20	-	-	18	-
ПК 2.2-2.4, ОК 01-05, ОК 09	Раздел 2. Технология текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	126	126	64	64	-	-	-	-	-
ПК 2.1, ОК 01-05, ОК 09	Раздел 3 Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	106	106	64	64	-	-	-	-	-
ПК 2.1-2.4, ОК 01-05, ОК 09	Учебная практика	72	72	72	72	-	72	-	-	-
ПК 2.1-2.4, ОК 01-05, ОК 09	Производственная практика	72	72	72	72	-	-	72	-	-
ПК 2.1-2.4, ОК 01-05, ОК 09	Экзамен квалификационный	18	-	-	-	-	-	-	18	-
Всего:		642	606	398	398	20	72	72	36	-

Тематический план профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Макс. учеб.	Количество аудиторных часов			
		Всего	в т.ч. в форме практической подготовки	теоретич. обучение	практич. (семинарские) занятия
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	248	230	126	84	126
МДК.02.01 Организация деятельности службы бронирования и продажи гостиничных услуг	228	210	126	84	126
Тема 1.1 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	88	88		36	52
Тема 1.2 Организация и технология работы деятельности департамента маркетинга и рекламы	62	62		28	34
Тема 1.3 Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж	60	60		20	40
Курсовое проектирование	20	20			
Консультация	12				
Экзамен	6				
Раздел 2. Технология текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	126	126	64	62	64
МДК 02.02. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	126	126	64	62	64
Тема 2.1 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	66	66	42	24	42
Тема 2.2. Ключевые показатели эффективности использования номерного фонда (KPI)	6	6	2	4	2
Тема 2.3 Организация и анализ деятельности ночного аудита в гостинице	10	10	2	8	2
Тема 2.4 Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	44	44	18	26	18
Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	106	106	64	42	64
МДК.02.03 Организация деятельности службы приема и размещения гостей	106	106	64	42	64
Тема 3.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	20	20	6	14	6
Тема 3.2 Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	32	32	20	12	20
Тема 3.3 Процесс поселения и выселения гостей	54	54	38	16	38
Экзамен квалификационный	18				
Учебная практика	72	72	72		72
Производственная практика	72	72	72		72
Всего по ПМ	642	606	398	188	398

	Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала	
	10 Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. <i>Виды бронирования.</i> Способы бронирования	2
	11 Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения. Критерии, оценивающие качество бронирования номера. Стандарт приема заявок на бронирование по телефону. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	2
	12 Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. <i>Способы гарантирования и аннулирования бронирования.</i> Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	2
	13 Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения.	2
	14 Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж и ведения его документационного обеспечения.	2
	15 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. <i>Роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли.</i> Правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры). Письменная коммуникация.	2
	16 Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы. <i>Процедуры взаимодействия внутри отделов фронт-офис и бэк офис</i>	2
	17 Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями. Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.	2
	18 Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	2
	В том числе практических занятий	52
	<i>ПЗ №1 Определение факторов, влияющих на ценообразование гостиничного предприятия.</i>	2
	<i>ПЗ №2 Составление программы скидок и акций на услуги гостиничного предприятия</i>	2
	<i>Практическое занятие по отработке умения рекламировать и продавать услуги гостям на разных этапах их обслуживания. Работать в программе 1С отель</i>	
	<i>ПЗ №3 Деловая игра «Предоставление потребителя информации об отеле».</i> <i>Информирование гостей об актуальных акциях, услугах, месторасположении отеля и т.д.</i>	2
	<i>Практическое занятие по отработке умения размещать гостей согласно статусу номерного фонда</i>	
	<i>ПЗ №4 Осуществление распределения номерного фонда</i>	2
	<i>Практическое занятие по отработке умения рассчитывать ключевые показатели эффективности деятельность гостиниц и иных средств размещения</i>	
	<i>ПЗ №5 Разработка речевого стандарта телефонных переговоров при бронировании и продаже гостиничных услуг</i>	2

	<i>ПЗ №6 Разработка модели кросс-культурного поведения и общения персонала учитывая различные особенности национальности гостей и партнеров.</i>	2
	<i>ПЗ №7 Определение целевого сегмента гостиничного предприятия и анализ его ключевых потребностей.</i>	2
	<i>ПЗ №8 Анализ отзывов гостиничного предприятия и составления ответов.</i>	2
	<i>ПЗ №9 Анализ программ лояльности для клиентов гостиничного предприятия.</i>	2
	ПЗ №10 Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	2
	ПЗ №11 Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	2
	ПЗ №12 Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	2
	<i>ПЗ №13 Деловая игра «Осуществление бронирования»</i>	2
	<i>ПЗ №14 Использование программного обеспечения для совершения бронирования</i>	2
	<i>ПЗ №15 Разработка бланков для индивидуального, группового и коллективного бронирования</i>	2
	Практическое занятие по отработке умения использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб Работать в программе 1С отель	
	ПЗ №16 Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	2
	ПЗ №17 Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	2
	ПЗ №18 Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	2
	ПЗ №19 Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	2
	<i>ПЗ №20 Разработка и заполнение бланков подтверждения бронирования</i>	2
	<i>ПЗ №21 Разработка и заполнение бланков аннуляции бронирования</i>	2
	<i>ПЗ №22 Составления алгоритма для on-line бронирования через сайт отеля, системы бронирования и электронную почту</i>	2
	Практическое занятие по отработке умения применять техники активных продаж: ап-сейл, кросс-сейл. Работать в программе 1С отель	
	<i>ПЗ №23 Деловая игра «Личная продажа»</i>	2
	Практическое занятие по отработке умения осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса. Работать в программе 1С отель	
	<i>ПЗ №24 Составление регламента взаимодействия службы бронирования и продаж с другими службами</i>	2
	Практическое занятие по отработке умения информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения. Работать в программе 1С отель	
	ПЗ №25 Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях.	2
	ПЗ №26 Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.	2
Тема 1.2 Организация и технология работы деятельности департамента маркетинга и рекламы	Содержание	28
	19 Сущность маркетинга и продаж. Основные определения. Цели и задачи маркетинга. Методология маркетинга: принципы, функции, средства маркетинга. Виды современного маркетинга. Виды маркетинга в зависимости от типа спроса, предмета маркетинговой деятельности, инструментов реализации. Специфика маркетинга в сфере туризма и гостеприимства. Особенности маркетинга и услуг туризма. Маркетинг услуг внутреннего, въездного и выездного туризма.	2

	<p>20 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. Объекты маркетинговой деятельности: потребность, нужда, спрос, товар, рынок. Потребности, удовлетворяемые в сфере туризма и гостеприимства.</p>	2
	<p>21 Маркетинговые коммуникации гостиничного предприятия Характеристика основных современных средств: реклама, стимулирование сбыта, пропаганда, выставочная деятельность, PR, электронные технологии, SMM. Виды рекламных материалов. Воздействие рекламных материалов (буклеты, прайс-листы, визитные карты, официальный сайт). Реклама гостиничного предприятия. Типология продаж в сфере гостеприимства. <i>Основы рекламной деятельности.</i> Виды рекламы. Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p>	2
	<p>22 Анализ маркетинговой среды. Понятие маркетинговой среды фирмы. Факторы, формирующие окружающую среду предприятия. Внешняя и внутренняя маркетинговая среда. Виды анализа маркетинговой среды. Сегментация рынка гостиничных услуг, понятие и значение. Признаки и критерии сегментации. Рыночная ниша. Выбор целевых сегментов для предприятий туризма и гостеприимства. Рыночное позиционирование услуг организаций туризма и гостеприимства</p>	2
	<p>23 Маркетинговые исследования в гостеприимстве. Виды получаемой информации. Этапы исследования. Источники сбора информации. Полевые и кабинетные исследования. Виды опросов</p>	2
	<p>24 Жизненный цикл гостиничного и туристского продукта. Этапы ЖЦТ и их характеристика. Разработка нового продукта. Торговая марка.</p>	2
	<p>25 Цена в комплексе маркетинга гостиничного предприятия: понятие и сущность цены. Зависимость цены от спроса. Основные виды ценовой стратегии. Особенности ценообразования в гостиничном бизнесе: виды тарифных планов и тарифной политики гостиничного предприятия. Выбор методов ценообразования.</p>	2
	<p>26 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.</p>	2
	<p>27 Продвижение как составляющее комплекса маркетинга. Методы формирования спроса и стимулирования сбыта в комплексе маркетинга (ФОССТИС): понятие, его составные части и средства</p>	2
	<p>28 Особенности формирования фирменного стиля. Основные элементы фирменного стиля гостиниц. Носителя фирменного стиля. Современные направления в использовании фирменного стиля.</p>	2
	<p>29 Брендинг как инструмент формирования спроса. Понятие и функции бренда. Классификация брендов. Формирование бренда.</p>	2
	<p>30 Стимулирование сбыта гостиничного продукта; виды, назначение. Оценка эффективности средств стимулирования. Организация стимулирования продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.</p>	2
	<p>31 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. Исследование потребителей услуг туризма и гостеприимства и их потребительского поведения.</p>	2

	Необходимость изучения потребительского поведения. Специфика организованных покупателей на рынке услуг.	
	32 Основные понятия: конкуренция, конкурентная среда, конкурентоспособность предприятия и продукта. Ключевые факторы конкурентоспособности гостиничного и туристского продуктов. Виды конкуренции на рынке туристских и гостиничных услуг. Конкурентные стратегии предприятия. Критерии оценки и методы анализа конкурентоспособности предприятия гостиничного хозяйства и туризма. Взаимосвязь конкурентоспособности туристского и гостиничного продукта с ЖЦТ	2
	В том числе практические занятия	34
	<i>ПЗ №27 Решение ситуационных задач на применение принципов маркетинга. Установление целей и задач в области маркетинга</i>	2
	<i>ПЗ №28 Решение ситуационных задач на применение различных концепций и видов маркетинга</i>	2
	<i>ПЗ №29 Создание отдела маркетинга на предприятии</i>	2
	<i>ПЗ №30 Разработка маркетинговых мероприятий для разных видов спроса. Выявление отличительных признаков маркетинга</i>	2
	<i>ПЗ №31 Определение и систематизация факторов маркетинговой среды</i>	2
	<i>ПЗ №32 Сегментация рынка. Определение основных профилей сегментов</i>	2
	<i>ПЗ №33 Определение и анализ стадий жизненного цикла и гостиничного продуктов</i>	2
	<i>ПЗ №34 Сбор информации о ценах и анализ ценовой политики организаций гостеприимства</i>	2
	<i>ПЗ №35 Анализ элементов брэндинга гостиничного предприятия</i>	2
	<i>ПЗ №36 Разработка элементов фирменного стиля предприятий гостеприимства</i>	2
	<i>ПЗ №37 Анализ комплекса маркетинга предприятия гостеприимства</i>	2
	<i>ПЗ №38 Разработка презентаций «Виды рекламы. Типы рекламных компаний».</i>	2
	<i>ПЗ №39 Составление рекламного обращения предприятия с применением рекламных моделей</i>	2
	<i>ПЗ №40 Расчет эффективности и рентабельности рекламы</i>	2
	<i>ПЗ №41 Отработка навыков составления анкет. Проведение опросов. Анализ полученных результатов</i>	2
	<i>ПЗ №42 Решение ситуационных задач по выявлению факторов, влияющих на процесс принятия решения о покупке, выявлению потребительских предпочтений</i>	2
	<i>ПЗ №43 Определение параметров конкурентоспособности гостиничного предприятия</i>	2
Тема 1.3 Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж	Содержание	20
	33 Ознакомление с технологией on-line бронирования. Алгоритм работы on-line бронирования Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.	2
	34 Сегментирование клиентов. Признаки и критерии сегментации. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия. Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения. Принципы создания системы «лояльности» работы с гостями. <i>Особенности обслуживания гостей, членов программ лояльности гостиниц и иных средств размещения.</i> Поощрительные программы.	2
	35 Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	2
	36 Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами. Прямые и непрямые каналы бронирования Особенности и разновидности каналов бронирования и продаж гостиничных услуг	2

37 Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. <i>Знать культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона.</i> Факторы успешной презентации. Продажи на выставках, проведение рекламных акций. Цель рекламной деятельности, используемой отелем. Эффективность рекламы различных видов. Факторы, влияющие на эффективность рекламы.	2
38 Технологии продаж гостиничного продукта. Скрипты бронирования и продаж гостиничных услуг. Разработка коммерческого предложения. Стимулирование продаж гостиничного продукта. Способы привлечения потенциальных клиентов.	2
39 Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования. Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	2
40 Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам). Виды отчетности по продажам	2
41 Ценообразование: расчет цены услуг. <i>Финансово-кредитную политику (фкп) гостиничного комплекса или иного средства размещения.</i> Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены. Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	2
42 Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов. <i>Механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами.</i> задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2
В том числе практических занятий	40
<i>ПЗ№44 Выявление перспективных целевых сегментов рынка гостиничных услуг .</i>	2
<i>ПЗ№45 Формирование программ лояльности клиентов</i>	2
<i>ПЗ№46 Анализ эффективности прямых и непрямых каналов бронирования</i>	2
<i>ПЗ№47 Формирование пакетов услуг гостиницы</i>	2
<i>ПЗ№48 Составление договора на оказание гостиничных услуг</i>	2
<i>ПЗ№49 Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия</i>	2
<i>Практическое занятие по отработке умения предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения. Работать в программе 1С отель</i>	
<i>ПЗ№50 Деловая игра «Презентация отеля»</i>	2
<i>ПЗ№51 Анализ эффективности различных видов рекламы</i>	2
<i>ПЗ№52 Формирование рекламных материалов: буклеты, прайс-листы, визитные карты, брошюры, каталоги</i>	2
<i>ПЗ№53 Сравнительный анализ сайтов гостиничных предприятий как инструмент про- даж</i>	2
<i>Практическое занятие по отработке умения осуществлять продажи дополнительных услуг</i>	
<i>ПЗ№54 Составление коммерческого предложения на гостиничные и дополнительные услуги</i>	2
<i>ПЗ№55 Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие</i>	2
<i>ПЗ№56 Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования</i>	2
<i>ПЗ№57 Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.</i>	2
<i>ПЗ№58 Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.</i>	2
<i>ПЗ№59 Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в</i>	2

	зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	
	Практическое занятие по отработке умения находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения. Работать в программе 1С отель	
	ПЗ№60 Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.	2
	ПЗ№61 Сравнительный анализ стоимости гостиничных услуг предприятий конкурентов	2
	ПЗ№62 Составление тарифных планов стоимости гостиничных услуг. Составление различных видов анкет и опросов для сбора информации	2
Курсовое проектирование	Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовому проекту (работе)	20
	КП №1. Выбор темы курсовой работы.	2
	КП №2. Основные требования к оформлению работы. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами.	2
	КП №3. Разработка содержания курсовой работы.	2
	КП №4. Основные правила представления введения и понятийного аппарата.	2
	КП №5. Основные требования к написанию первой и второй главы курсовой работы.	2
	КП №6. Правила изложения и представления материала.	2
	КП №7. Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта.	2
	КП №8. Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками	2
	КП №9. Основные правила к написанию заключения	2
	КП №10. Защита курсовой работы.	2
Раздел 2. Технология текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		126
МДК 02.02. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг		126
Тема 2.1 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Содержание	24
	1 Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.	2
	2 Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	2
	3 Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	2
	4 Нормы расхода чистящих и моющих средств. Особенности установления норм моющих и чистящих средств.	2
	5 Требования безопасности труда. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации.	2
	6 Правила ТБ при проведении уборочных работ. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.	2
	7 Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения. Сервисные стандарты housekeeping. Методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса	2
	8 Деловое общение. Этика и этикет. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных	2

средствах размещения. Этикет телефонных переговоров.	
9 Контроль качества уборки. Составляющие проверки.	2
10 Планирование потребности в материальных ценностях. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Оформление движения основных средств.	2
11 Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений. Общие правила проведения инвентаризации. Основные правила проведения инвентаризации Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.	2
12 Обеспечение безопасности гостей во время проживания. Требования к службе безопасности гостиницы. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм. Действия персонала при захвате заложников и терроризме. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечение секретности.	2
В том числе практических занятий	42
<i>ПЗ №1 Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда</i>	2
<i>ПЗ №2 Составление должностных обязанностей сотрудников службы эксплуатации номерного фонда</i>	2
<i>ПЗ №3 Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.</i>	2
ПЗ №4 Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.	2
ПЗ №5 Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	2
ПЗ №6 Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	2
<i>ПЗ №7 Контроль соблюдения правил техники безопасности персоналом</i>	2
Практическое занятие по отработке умения принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения. Работать в программе 1С отель	
<i>ПЗ №8 Решение ситуационных задач</i>	2
<i>ПЗ №9 Разработка внутрифирменного стандарта housekeeping</i>	2
<i>ПЗ №10 Составление стандарта общения персонала с гостями</i>	2
<i>ПЗ №11 Разработка системы контроля качества обслуживания номерного фонда»</i>	2
<i>ПЗ №12 Составление перечня основных материальных ценностей гостиницы</i>	2
ПЗ №13 Оформление технологических документов службы номерного фонда.	2
<i>ПЗ №14 Составление отчета о движении товароматериальных ценностей</i>	2
<i>ПЗ №15 Составление приказа на проведение инвентаризации в гостинице.</i>	2
<i>ПЗ №16 Заполнение инвентаризационных ведомостей.</i>	2
<i>ПЗ №17 Составление сличительных ведомостей</i>	2
<i>ПЗ №18 Составление актов на списание инвентаря и оборудования гостиницы.</i>	2
Практическое занятие по отработке умения оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения	
<i>ПЗ №19 Составление правил действия сотрудников при различных видах угроз.</i>	2
Практическое занятие по отработке умения хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами	

	гостиничного комплекса или иного средства размещения	
	<i>ПЗ №20 Анализ систем обеспечения сохранности ключей и имущества</i>	2
	<i>ПЗ №21 Разработка методов предотвращения гостиничных краж</i>	2
Тема 2.2 Ключевые показатели эффективности использования номерного фонда (KPI)	Содержание	4
	<i>13 Понятие эффективности использования номерного фонда, формулы для определения KPI</i>	2
	<i>14 Анализ KPI в динамике, определение факторов, влияющих на изменение KPI</i>	2
	В том числе практических занятий:	2
	<i>ПЗ №22 Определение и анализ KPI номерного фонда</i>	2
Тема 2.3 Организация и анализ деятельности ночного аудита в гостинице	Содержание	8
	<i>15 Понятие, задачи и функции процедуры ночного аудита в отеле</i>	2
	<i>16 Последовательность этапов проведения ночного аудита</i>	2
	<i>17 Структура отчёта ночного аудита, алгоритм проведения анализа отчёта</i>	2
	<i>18 Анализ и трактовка показателей отчёта ночного аудита. Факторы, влияющие на изменение показателей</i>	2
	В том числе практических занятий:	2
	<i>ПЗ №23 Анализ отчёта ночного аудита</i>	2
Тема 2.4 Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Содержание	26
	19 Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. Санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей.	2
	20 Виды уборочных работ. Основные виды и технология выполнения различных видов уборочных работ. Уборочные материалы, техника, инвентарь.	2
	21 Уборка общественных и служебных зон гостиницы. Виды оборудования и техники для уборки. Чистящие и моющие средства	2
	22 Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве. Критерии, оценивающие качество. Введение систем наград и поощрений за качественное обслуживание клиентов	2
	23 Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	2
	24 Хранение ценных вещей проживающих. Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.	2
	25 Оформление забытых вещей. Учет и возврат забытых вещей. <i>Алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей.</i> Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.	2
	26 Требования к белью. Стандарты гостиничного белья Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов. Технология обработки белья	2
	27 Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих. Оформление бланка-заказа. Процедура выполнения заказов. Технология выполнения гостевых заказов.	2
	28 Должностные обязанности персонала прачечной-химчистки Должностные обязанности: заведующего прачечной-химчистки, начальника смены прачечной-химчистки, персонала прачечной-химчистки, оператора стиральных машин, гладильного оборудования. Технология работы и функции сотрудников прачечной-химчистки	2
	29 Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей, проживающих в гостинице	2
	30 Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	2
	31 Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	2

	В том числе практических занятий	18
	ПЗ №24 Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	2
	ПЗ № 25 Оформление контроля качества уборки номеров.	2
	ПЗ № 26 Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	2
	ПЗ №27 Расчет расходов чистящих, моющих средств за определенный период времени	2
	ПЗ №28 Оформление забытых вещей.	2
	ПЗ №29 Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	2
	ПЗ №30 Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	2
	ПЗ №31 Составление должностной инструкции персонала прачечной-химчистки	2
	ПЗ №32 Составление программы противодействия воровству в гостинице.	2
Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения		106
МДК 02.03 Организация деятельности службы приема и размещения гостей		106
Тема 3.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	Содержание	14
	1 Службы приема и размещения: цели, основные функции. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения. Методы планирования труда работников службы приема и размещения. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания.	2
	2 Потребность СПиР в материальных ресурсах и персонале. Методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	2
	3. Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей	2
	4 Должностные инструкции сотрудников службы приема и размещения. Администратор регистрации, специалист по обслуживанию гостей, менеджер по заселению, специалист по обслуживанию VIP-гостей	2
	5 Прием и размещение гостей. Процесс поселения в гостиницу разных категорий гостей. Категории гостей. Работа с туристическими группами и коллективами. Политика взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами. Виды договоров (соглашений) на бронирование. Требования к регистрации гостей	2
	6 Опыт работы с жалобами гостей. Алгоритм работы с жалобами гостей. Правила работы с жалобами и претензиями гостей	2
	7 Оформление выезда гостя и процедура его выписки. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка».	2
	В том числе, практических занятий	6
	ПЗ №1 Составление должностных обязанностей персонал СПиР в зависимости от классификации гостиницы	2
	ПЗ №2 Расчет численности персонала. Составление графиков выхода на работу	2
	Практическое занятие по отработке умения <i>соблюдать политику конфиденциальности</i>	
	ПЗ №3 Составление обязательства о неразглашении персональных данных	2
	Тема 3.2 Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	Содержание
8 Служба приема и размещения: отделы и 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.		2

	9 Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей.	2
	10 Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	2
	11 Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	2
	12 Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	2
	13 Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные. Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	2
	В том числе практических занятий	20
	ПЗ №4 Составление регламента взаимодействия сотрудников СПиР с другими службами гостиницы	2
	ПЗ № 5 Составление правил деловой коммуникации при ведении деловых переговоров	2
	ПЗ №6 Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	2
	ПЗ №7 Организация приёма, регистрации гостей	2
	ПЗ №8 Размещение гостей (предоставление номеров).	2
	Практическое занятие по отработке умения хранить и актуализировать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся проживания гостей, составлять отчеты о работе службы приема и размещения. Работать в программе 1С отель	
	ПЗ №9 Составление базы данных гостей	2
	ПЗ №10 Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.	2
	ПЗ №11 Составление отчета аудитора с помощью профессиональной автоматизированной программы	2
	Практическое занятие по отработке умения оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены	
	ПЗ №12 Анализ систем обеспечения сохранности имущества	2
	ПЗ №13 Моделирование ситуации «Кража в отеле»	2
Тема 3.3 Процесс поселения и выселения гостей	Содержание	16
	14 Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. Категории гостей. Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям.	2
	15 Демонстрация и назначение номера. Виды демонстрации номера. Особенности процесса встречи и регистрации гостей. Виды встреч гостей.	2
	16 Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня	2

автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя	
17 Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы. Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами. Оформление счетов. Порядок ведения кассовых операций.	2
18 Формы безналичных расчетов. Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Порядок проведения безналичного расчета с гостями. Порядок возврата денежных сумм гостю	2
19 Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	2
20 Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка».	2
21 Особенности предоставления дополнительных услуг. Технология их оформления. Предоставления экскурсионного обслуживания гостей и оздоровительных услуг.	2
В том числе практических занятий	38
ПЗ №14 Составление стандарта качества обслуживания при приеме гостей	2
ПЗ №15 Разработка правил встречи, приема, регистрации и размещения разных категорий гостей	2
ПЗ №16 Моделирование ситуации «Демонстрация номера»	2
Практическое занятие по отработке умения использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения, обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов	
ПЗ №17 Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	2
Практическое занятие по отработке умения проводить процедуру идентификации личности гостя	2
ПЗ №18 Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	2
ПЗ №19 Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	2
ПЗ №20 Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	2
ПЗ №21 Разработка правил работы с группой туристов при заселении	2
ПЗ №22 Моделирование ситуации «Поселения гостей от группы»	2
ПЗ №23 Моделирование ситуации «Поселения коллектива»	2
ПЗ №24 Моделирование ситуации «Поселение гостя»	2
ПЗ №25 Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер	2
Практическое занятие по отработке умения разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	
ПЗ №26 Моделирование ситуации «Помощь гостю»	2
Практическое занятие по отработке умения оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения. Работать в программе 1С отель	
ПЗ №27 Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2
ПЗ №28 Разработка и заполнение документации, используемой сотрудниками службы приема и размещения	2

	Практическое занятие по отработке умения осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	
	ПЗ №29 Работа со счетами гостей. Оплата услуг.	2
	Практическое занятие по отработке умения осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме. Работать в программе 1С отель	
	ПЗ №30 Моделирование ситуации «Расчет гостей»	2
	ПЗ №31 Выписка гостя.	2
	ПЗ №32 Моделирование ситуации «Выезд гостя»	2
Учебная практика Виды работ Отработка приемов организации рабочего места 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. 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 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.	72	

<p>Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием</p> <p>Составление актов на списание инвентаря и оборудования</p> <p>Организация рабочего места</p> <p>Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия</p> <p>Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования;</p> <p>Оформление бронирования с использованием телефона</p> <p>Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора</p> <p>Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.</p> <p>Оформление индивидуального бронирования</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования</p> <p>Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров</p> <p>Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование</p> <p>Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования</p> <p>Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</p> <p>Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам</p> <p>Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>Создание отчетов по бронированию</p> <p>Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p> <p>Приобретение первичных навыков работы в программе 1С Отель: ведение бронирования, управление номерами, выставление счетов, отчетность и аналитика и т.п.</p>	
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</p> <p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>Выполнение обязанностей ночного портье.</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих</p> <p>Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</p> <p>Проведение контроля готовности номеров к заселению</p>	72

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 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.
Отработка навыков работы в программе 1С Отель: ведение бронирования, управление номерами, выставление счетов, отчетность и аналитика и т.п.

Курсовой проект (работа)

Тематика курсовых проектов (работ)

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

36.	Анализ технологии продажи гостиничных услуг	
37.	Организация проведения тренингов и инструктажей работников службы приема и размещения	
38.	Методы оценки качества обслуживания в гостиницах	
39.	Анализ работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности	
40.	Формы и виды контроля деятельности сотрудников службы приема, регистрации и размещения гостиничного предприятия	
Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовому проекту (работе)		
КП №1. Выбор темы курсовой работы.		
КП №2. Основные требования к оформлению работы. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами.		
КП №3. Разработка содержания курсовой работы.		
КП №4. Основные правила представления введения и понятийного аппарата.		
КП №5. Основные требования к написанию первой и второй главы курсовой работы.		
КП №6. Правила изложения и представления материала		
КП №7. Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта.		
КП №8. Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками		
КП №9. Основные правила к написанию заключения		
КП №10. Защита курсовой работы.		
Всего по ПМ		20
		642

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

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

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинет «Менеджмента и управления персоналом»:

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

Кабинет «Основ маркетинга»:

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

Кабинет «Инженерных систем гостиницы»

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

Кабинет «Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса»:

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

Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения»:

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

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

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

Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»:

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

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

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

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

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

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

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

Мастерская сервис на объектах гостеприимства «Горничная»:

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

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

Оснащенные базы практики

Реализация образовательной программы предполагает обязательную учебную и производственную практику.

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

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

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

3.2 Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1 Основные печатные издания

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

3.2.2. Основные электронные издания

1 Баранов, Б. А. Организация обслуживания в организациях общественного питания. Этикет: учебное пособие для среднего профессионального образования / Б. А. Баранов, И. А. Скоркина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 184 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12555-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/457045>

2 Горленко, О. А. Управление персоналом: учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаяева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 217 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16492-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538594>

3 Козлова-Зубкова, Н. А., Организация и осуществление приёма и размещения гостей (серия учебников ФУМО 43.00.00 Сервис и туризм): учебник / Н. А. Козлова-Зубкова. — Москва: КноРус, 2026. — 202 с. — ISBN 978-5-406-15498-4. — URL: <https://book.ru/book/960000> — Текст : электронный.

4 Макарова, Д. Д., Организация и осуществление бронирования и продажи гостиничных услуг (ФУМО 43.00.00 Сервис и туризм) : учебное пособие / Д. Д. Макарова. — Москва: КноРус, 2026. — 173 с. — ISBN 978-5-406-15497-7. — URL: <https://book.ru/book/959999> — Текст : электронный.

5 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, 2024. — 386 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16504-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541073>

6 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле: учебное пособие / И. Г. Шутова, Д. Х. Година, Ю. Н. Бузина [и др.]. — Москва: КноРус, 2026. — 161 с. — ISBN 978-5-406-15471-7. — URL: <https://book.ru/book/959991> — Текст : электронный.

7 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. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17256-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542242>

8 Сеницына, О. Н., Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник / О. Н. Сеницына. — Москва: КноРус, 2024. — 186 с. — ISBN 978-5-406-12016-3. — URL: <https://book.ru/book/950244> — Текст: электронный.

9 Скабеева, Л. И., Организация и контроль текущей деятельности подразделений и служб предприятий гостеприимства (серия учебников ФУМО 43.00.00 «Сервис и туризм»): учебник / Л. И. Скабеева, Л. Л. Духовная. — Москва: КноРус, 2026. — 219 с. — ISBN 978-5-406-15496-0. — URL: <https://book.ru/book/959998> — Текст : электронный.

10 Тюрин, Д. В. Маркетинговые исследования: учебник для среднего профессионального образования / Д. В. Тюрин. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 342 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-4561-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/507803>

11 Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 461 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-16151-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536835>

12 Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848>

13 Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П.

Чуваткина. — Москва Издательство Юрайт, 2024. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543187>

14 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, 2024. — 120 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10550-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517928>

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	Текущая аттестация: - оценка решения задач - экспертная оценка выполнения практических заданий - защита отчетов по практическим работам Промежуточная аттестация: - Экзамен по МДК.02.01
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	- Дифференцированный зачет, Отчет по УП.02.01 - Дифференцированный зачет, Отчет по ПП.02.01
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	-Экзамен квалификационный
ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	Владеет навыками, умениями и знаниями по предоставлению социальных услуг гражданам в различных формах социального обслуживания, демонстрирует готовность применять на практическом опыте	
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)	Текущая аттестация: - оценка решения задач - экспертная оценка выполнения практических заданий - защита отчетов по практическим работам Промежуточная аттестация: - Экзамен по МДК.02.01

<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p>	<p>- Дифференцированный зачет, Отчет по УП.02.01 - Дифференцированный зачет, Отчет по ПП.02.01 -Экзамен квалификационный</p>
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций</p>	
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p>	
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p>	