

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ И НАУКИ  
КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ  
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ТОРГОВО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

---

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.02 «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»**

**по специальности среднего профессионального образования**

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

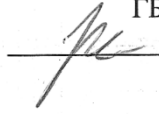
**Квалификация «Специалист по туризму и гостеприимству»**

**Срок обучения на базе основного общего образования – 2 года 10 месяцев**

г. Нальчик, 2023 г.

Рассмотрено на заседании  
ЦМК Профессиональных дисциплин  
Протокол № 7 от 22.03.2023г

Председатель ЦМК  /Аушева Н.И./

«Утверждаю»  
Заместитель директора по УР  
ГБПОУ «КБГТК»  
 /Буздова О.В./

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе:  
Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Приказ Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство»;

Образовательная программа среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, разработанной федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по укрупненной группе профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм;

Приказа Минпросвещения России от 24 августа 2022г. № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» (зарегистрировано в Минюсте РФ от 21.09.2022 г. № 70167);

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 года №282н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»;

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05 сентября 2017 года №659н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приёму и размещению гостей»;

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05 сентября 2017 года №657н «Об утверждении профессионального стандарта «Горничная»;

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 года №281н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель предприятия питания»;

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09 марта 2022 года №115н «Об утверждении профессионального стандарта «Официант/бармен»;

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09 марта 2022 г. № 113н «Об утверждении профессионального стандарта 33.011 «Повар».

**Организация разработчик:** Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Кабардино-Балкарский торгово-технологический колледж»

**Разработчик:** Карданова Замира Абубовна-преподаватель

## **СОДЕРЖАНИЕ**

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

# 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 обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Предоставление гостиничных услуг» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

### 1.1.1. Перечень общих компетенций

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

### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

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

### 1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

|                  |   |
|------------------|---|
| Владеть навыками | <ul style="list-style-type: none"> <li>– оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>– проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;</li> <li>– распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;</li> <li>– планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;</li> <li>– формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;</li> <li>– координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);</li> <li>– контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li> </ul> |
|------------------|---|

- 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 услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;
- оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;
- подготовка отчетов о своей работе за смену;
- встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;
- выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного;
- комплекса или иного средства размещения и их хранение;
- информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства;
- размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- 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;

|       |  |
|-------|--|
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>– проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;</li> <li>– проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения</li> <li>– хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.</li> </ul>   |
| Уметь | <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;</li> <li>– осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</li> <li>– использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li> <li>– контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;</li> <li>– предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>– оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;</li> <li>– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– 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;</li> <li>– 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;</li> <li>– разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>– использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;</li> </ul> |

|       |  |
|-------|--|
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;</li> <li>– осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов;</li> <li>– осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>– оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.</li> </ul> |
| Знать | <ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг;</li> <li>– основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;</li> <li>– технологии организации процесса питания;</li> <li>– основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;</li> <li>– теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;</li> <li>– теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;</li> <li>– гостиничный маркетинг и технологии продаж;</li> <li>– требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;</li> <li>– специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li> <li>– основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</li> </ul>   |

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

На основании протокола № 7 от 22.03.23г заседания ЦМК Профессиональных дисциплин определены следующие личностные результаты воспитания в рамках изучения дисциплин в соответствии с программой воспитания: ЛР-1,2,5,6,7,8,13-18-24

| <b>Личностные результаты реализации программы воспитания<br/>(дескрипторы)</b>  | <b>Код личностных результатов реализации программы воспитания</b> |
|---|---|
| Осознающий себя гражданином России и защитником Отечества, выражающий свою российскую идентичность в поликультурном и многоконфессиональном российском обществе и современном мировом сообществе. Сознующий свое единство с народом России, с Российским государством, демонстрирующий ответственность за развитие страны. Проявляющий готовность к защите Родины, способный аргументированно отстаивать суверенитет и достоинство народа России, сохранять и защищать историческую правду о Российском государстве | <b>ЛР 1</b>   |
| Проявляющий активную гражданскую позицию на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан, уважения к историческому и культурному наследию России. Осознанно и деятельно выражающий неприятие дискриминации в обществе по социальным, национальным, религиозным признакам; экстремизма, терроризма, коррупции, антигосударственной деятельности. Обладающий опытом гражданской социально значимой деятельности (в студенческом самоуправлении, добровольчестве, экологических,                     | <b>ЛР 2</b>   |



|  |             |
|--|-------------|
| природоохранных, военно-патриотических и др. объединениях, акциях, программах). Принимающий роль избирателя и участника общественных отношений, связанных с взаимодействием с народными избранниками   |             |
| <p>Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей.</p> <p>Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни. Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений.</p> <p>Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен.</p> <p>Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»</p> | <b>ЛР 4</b> |
| <p>Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, народу, малой родине, знания его истории и культуры, принятие традиционных ценностей многонационального народа России. Выражающий свою этнокультурную идентичность, сознающий себя патриотом народа России, деятельно выражающий чувство причастности к многонациональному народу России, к Российскому Отечеству. Проявляющий ценностное отношение к историческому и культурному наследию народов России, к национальным символам, праздникам, памятникам, традициям народов, проживающих в России, к соотечественникам за рубежом, поддерживающий их заинтересованность в сохранении общероссийской культурной идентичности, уважающий их права</p>                                     | <b>ЛР 5</b> |
| <p>Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации</p>   | <b>ЛР 6</b> |
| <p>Осознающий и деятельно выражающий приоритетную ценность каждой человеческой жизни, уважающий достоинство личности каждого человека, собственную и чужую уникальность, свободу мировоззренческого выбора, самоопределения.</p> <p>Проявляющий бережливое и чуткое отношение к религиозной принадлежности каждого человека, предупредительный в отношении выражения прав и законных интересов других людей</p>  | <b>ЛР 7</b> |
| <p>Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав представителей различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения конституционных прав и свобод граждан.</p> <p>Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России. Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства,</p>   | <b>ЛР 8</b> |

|   |              |
|---|--------------|
| включенный<br>в общественные инициативы, направленные на их сохранение  |              |
| Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства  | <b>ЛР 13</b> |
| Сохраняющий и уважающий природные богатства, способствующий их разумному потреблению  | <b>ЛР 14</b> |
| Использующий высокий национально-культурный, исторический и духовный потенциал республики   | <b>ЛР 15</b> |
| Осознающий ценность этнокультурных и языковых традиций республики   | <b>ЛР 16</b> |
| Мотивированный на реализацию профессиональной карьеры на территории республики  | <b>ЛР 17</b> |
| Способный работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.   | <b>ЛР 18</b> |
| Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях   | <b>ЛР 19</b> |
| Сформированность особенных нравственных установок, соответствующих характеру профессии и требующих от специалиста соблюдение определенных для данной профессии норм этики и этикета | <b>ЛР 20</b> |
| Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику.   | <b>ЛР 21</b> |
| Готовый к конкурентоспособности на рынке труда, активно применяющий полученные знания на практике.  | <b>ЛР 22</b> |
| Способный анализировать производственную ситуацию, быстро принимать решения.  | <b>ЛР 23</b> |
| Развивающий навыки сотрудничества со взрослыми и сверстниками в разных социальных ситуациях, умеющий не создавать конфликтов и находить выходы из спорных ситуаций.                 | <b>ЛР 24</b> |

## **1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов – 489 часа

в том числе в форме практической подготовки – 246 часов

Из них на освоение МДК – 363 часа.

в том числе самостоятельная работа – 6 часов  
практики, в том числе учебная – 72 часа;

производственная – 36 часов.

Промежуточная аттестация в форме экзамена.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

| Коды профессиональных общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля  | Всего, час. | В т.ч. в форме практической. | Объем профессионального модуля, ак. час. |                                       |                        |                          |           |                  |  |
|---|---|-------------|------------------------------|--|---------------------------------------|------------------------|--------------------------|-----------|------------------|--|
|   |   |             |                              | Всего                                    | Обучение по МДК                       |                        |                          | Практики  |                  |  |
|   |   |             |                              |  | В том числе                           |                        |                          |           |                  |  |
|   |   |             |                              |  | Лабораторных. и практических. занятий | Самостоятельная работа | Промежуточная аттестация | Учебная   | Производственная |  |
| <i>1</i>                                | <i>2</i>  | <i>3</i>    | <i>4</i>                     | <i>5</i>                                 | <i>6</i>                              | <i>7</i>               | <i>8</i>                 | <i>9</i>  | <i>10</i>        |  |
| ПК Х.1.<br>ОК 01 – ОК 05;<br>ОК 09      | Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса                       | <b>158</b>  | 60                           | 152                                      | 60                                    | 2                      |                          |           |                  |  |
| ПК Х.2.<br>ОК 01 – ОК 05;<br>ОК 09      | Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса   | <b>124</b>  | 50                           | 118                                      | 50                                    | 2                      |                          |           |                  |  |
| ПК Х.3.<br>ОК 01 – ОК 05;<br>ОК 09      | Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения | <b>99</b>   | 28                           | 93                                       | 28                                    | 2                      |                          |           |                  |  |
|   | Учебная практика  | <b>72</b>   | 72                           |  |                                       |                        |                          | <b>72</b> |                  |  |
|   | Производственная практика   | <b>36</b>   | 36                           |  |                                       |                        |                          |           | <b>36</b>        |  |
|   | Промежуточная аттестация  |             |                              |  |                                       |                        |                          |           |                  |  |
|   | <b>Всего:</b>   | <b>489</b>  | <b>246</b>                   | <b>363</b>                               | <b>138</b>                            | <b>6</b>               | <b>14</b>                | <b>72</b> | <b>36</b>        |  |

## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля ПМ. 02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

| Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)   | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)   | Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч |
|---|---|--|
| 1   | 2   | 3  |
| <b>Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса</b>  |   | <b>158/60</b>  |
| <b>МДК 02.01 В Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования</b>  |   | <b>92/60</b>   |
| <b>Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>  | <b>Содержание</b>   | 34   |
|   | Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.   |  |
|   | Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.  |  |
|   | Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.  |  |
|   | Нормы расхода чистящих и моющих средств.  |  |
|   | Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.   |  |
|   | Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.  |  |
|   | Деловое общение. Этика и этикет.  |  |
|   | <b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>  | <b>30</b>  |
|   | Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.   | 10   |
| Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре. | 10  |  |
| Оформление технологических документов службы номерного фонда.   | 10  |  |
| <b>Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</b>   | <b>Содержание</b>   | 58   |
|   | Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы. |  |
|   | Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в  |  |

|   |           |
|---|-----------|
| соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.  |           |
| Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.                    |           |
| Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.               |           |
| Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.  |           |
| Служба бронирования. Структура. Персонал.   |           |
| Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования.   |           |
| Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.  |           |
| Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования  |           |
| Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.   |           |
| Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.  |           |
| Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке |           |
| Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.   |           |
| Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.  |           |
| Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.  |           |
| Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.   |           |
| <b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>  | <b>30</b> |
| Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.  | 4         |
| Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.   | 4         |
| Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем  | 4         |
| Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ  | 4         |

|  |   |               |
|--|---|---------------|
|  | Групповое и коллективное бронирование с использованием профессиональных программ  | 4             |
| <b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1</b>  |   | <b>2</b>      |
| Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. |   |               |
| <b>Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса</b>   |   | <b>124/50</b> |
| <b>МДК 02.02 В Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг</b>   |   | <b>68/50</b>  |
| <b>Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>  | <b>Содержание</b>   | 28            |
|  | Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.   |               |
|  | Уборка общественных и служебных зон гостиницы.  |               |
|  | Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».   |               |
|  | Уборочные материалы, техника, инвентарь.  |               |
|  | Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата. |               |
|  | Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.  |               |
|  | Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.   |               |
|  | Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице   |               |
|  | Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.  |               |
|  | Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.   |               |
|  | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>  | <b>20</b>     |
|  | Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.   | 4             |
|  | Оформление контроля качества уборки номеров.  | 3             |
|  | Составление памятки по уборке помещений гостиницы.  | 3             |
|  | Оформление забытых вещей.   | 3             |
|  | Расшифровка ярлыков текстильных изделий.  | 3             |
| Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.   | 4   |               |
| Составление программы противодействия воровству в гостинице.   | 4   |               |
| <b>Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж</b>   | <b>Содержание</b>   | 40            |
|  | Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.   |               |
|  | Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.   |               |
|  | Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.  |               |

|  |           |
|--|-----------|
| Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и 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; Перезбронирование (овербукинг): оптимизация объема.  |           |
| Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.   |           |
| <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>   | <b>30</b> |
| Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия   | 2         |
| Формирование пакетов услуг гостиницы   | 5         |
| Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие  | 2         |
| Формирование программ лояльности клиентов  | 2         |
| Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования   | 3         |
| Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.   | 3         |
| Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.   | 2         |
| Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.   | 2         |
| 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. | 3         |
| <b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2</b><br>Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице<br>Изучение структуры административно-хозяйственной службы и службы бронирования                                       | <b>2</b>  |

|  |  |              |
|--|--|--------------|
| <b>Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</b> |  | <b>99/28</b> |
| <b>МДК 02.03 В Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы</b>  |  | <b>65/28</b> |
| <b>Тема 3.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей</b>                                       | <b>Содержание</b>  | 32           |
|  | Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.  |              |
|  | Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.   |              |
|  | Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.  |              |
|  | Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.   |              |
|  | Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.   |              |
|  | Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.  |              |
|  | Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.  |              |
|  | Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.  |              |
|  | Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.   |              |
|  | Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.  |              |
|  | <b>В том числе практических занятий</b>  | <b>10</b>    |
|  | Организация приёма, регистрации гостей.  | 2            |
|  | Размещение гостей (предоставление номеров).  | 2            |
|  | Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.  | 2            |
| Чтение и перевод текстов с иностранного языка.   | 2  |              |
| Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.  | 2  |              |
| <b>Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей</b>  | <b>Содержание</b>  | 33           |
|  | Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.  |              |
|  | Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя |              |
|  | Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения.  |              |



|   |           |
|---|-----------|
| Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями.<br>Оборудование кассового отделения гостиницы.  |           |
| Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.   |           |
| Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера.<br>Поселение в номер.<br>Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями.<br>Комплименты VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.  |           |
| Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.   |           |
| <b>В том числе практических занятий</b>   | <b>18</b> |
| Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя   | 2         |
| Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя  | 2         |
| Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя   | 2         |
| Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений  | 2         |
| Особенности поселения гостей от группы  | 2         |
| Особенности поселения коллектива.   | 2         |
| Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер   | 2         |
| Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.  | 2         |
| Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.  | 2         |
| <b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3</b><br>Ознакомление со стандартами выезда гостя<br>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями  | <b>2</b>  |
| <b>Учебная практика</b><br><b>Виды работ</b><br>Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения<br>Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг<br>Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.<br>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.<br>Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей<br>Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).<br>Отработка навыков регистрации иностранных граждан.<br>Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. | 72        |

|  |  |
|--|--|
| <p>Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).<br/> Оформление и подготовка счетов гостей.<br/> Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями<br/> Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).<br/> Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице<br/> Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы<br/> Овладение практическими навыками супервайзера, координатора<br/> Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания<br/> Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья<br/> Проведение различных видов уборочных работ<br/> Оформление документов на забытые вещи<br/> Контроль сохранности предметов интерьера номеров<br/> Использование в работе знаний иностранных языков<br/> Оказание персональных и дополнительных услуг гостям<br/> Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование<br/> Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)<br/> Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих<br/> Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей<br/> Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.<br/> Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием<br/> Составление актов на списание инвентаря и оборудования<br/> Организация рабочего места<br/> Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия<br/> Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;<br/> Оформление бронирования с использованием телефона<br/> Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора<br/> Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.<br/> Оформление индивидуального бронирования<br/> Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости<br/> Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования<br/> Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров<br/> Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях<br/> 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><b>Производственная практика</b></p> <p><b>Виды работ</b></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> <p>Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой</p> <p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.</p> <p>Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.</p> <p>Ведение учета забытых вещей.</p> <p>Работа с просьбами и жалобами гостей.</p> <p>Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности</p> <p>Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества</p> <p>Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.</p> <p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг</p> <p>Оформление отчетной документации</p> <p>Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах</p> | <p>36</p> |

|   |            |
|---|------------|
| <p>Оформление актов на списание малоценного инвентаря</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>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</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</p> <p>Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>Оформление принятых заявок на резервирование номеров</p> <p>Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</p> <p>Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>Внесение изменений в заказ на бронирование</p> <p>Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</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>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> |            |
| <b>Консультации</b>   | <b>6</b>   |
| <b>Промежуточная аттестация в форме экзамена</b>  |            |
| <b>Всего</b>  | <b>489</b> |

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ. 02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

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

Кабинет №23 «Менеджмент»; оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)», оснащенная в соответствии с п. 6.1.2.3 примерной образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Мастерские «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования», сервис на объектах гостеприимства «Горничная», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.4 основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Оснащенные базы практики в соответствии с п. 6.1.2.5 основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд ГБПОУ «КБТТК» имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда ГБПОУ «КБТТК» выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

##### **3.2.1. Основные печатные и электронные издания**

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

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

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

4. Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можяева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 249 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9457-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/452929>

5. Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 с. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87797>
6. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 412 с. – (Профессиональная практика). – ISBN 978-5-534-13510-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476329>
7. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений : практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов : Профобразование, 2021. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104697>
8. Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 130 с. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/864722>
9. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>
10. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>
11. Захарова, Н. А. Здания и инженерные системы гостиниц : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 294 с. – ISBN 978-5-4488-0816-6, 978-5-4497-0482-5. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93539>
12. Захарова, Н. А. Основы страхования и статистического учета в туризме : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 212 с. – ISBN 978-5-4488-0468-7, 978-5-4497-0398-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93546>
13. Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 219 с. – ISBN 978-5-4488-0732-9, 978-5-4497-0402-3. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93548>

14. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>
15. Исаева, О. М. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 168 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07215-0. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471025>
16. Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, 2021. – 167 с. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104899>
17. Краснопёрова, Ю. В. Теоретическая грамматика английского языка : учебно-методическое пособие для СПО / Ю. В. Краснопёрова. – Саратов : Профобразование, 2019. – 75 с. – ISBN 978-5-4488-0334-5. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86151>
18. Кузнецова, И. В. Ведение конфиденциального делопроизводства : учебник для СПО / И. В. Кузнецова, Г. А. Хачатрян. – Саратов : Профобразование, 2020. – 145 с. – ISBN 978-5-4488-0837-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/97082>
19. Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум : учебное пособие для СПО / Т. С. Кузнецова. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 267 с. – ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996-2846-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87787>
20. Лисевич, А. В. Маркетинговые технологии в туризме : учебное пособие для СПО / А. В. Лисевич, Е. В. Лунтова, М. А. Джалаля. – Саратов : Профобразование, 2019. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-0371-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86302>
21. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/456006>
22. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 449 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12518-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475785>
23. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеев, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. – Саратов :

Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 86 с. – ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/44183>

24. Павлицева, Н. А. Основы проектирования, строительства и эксплуатации гостиниц : учебное пособие для СПО / Н. А. Павлицева. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 327 с. – ISBN 978-5-4488-0817-3, 978-5-4497-0483-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93545>

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

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

27. Раптанова, И. Н. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма : учебное пособие для СПО / И. Н. Раптанова, К. Г. Чапалда. – Саратов : Профобразование, 2020. – 118 с. – ISBN 978-5-4488-0681-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91837>

28. Сницына, О.Н., Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник / О.Н. Сницына. — Москва : КноРус, 2022. — 186 с. — ISBN 978-5-406-09925-4. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/943940>

29. Солодилова, И. А. Лексикология немецкого языка : учебное пособие для СПО / И. А. Солодилова. – Саратов : Профобразование, 2020. – 133 с. – ISBN 978-5-4488-0636-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91883>

30. Стренадюк, Г. С. Reise mit Vergnügen : учебное пособие для СПО / Г. С. Стренадюк, Н. Н. Ломакина, Ю. В. Погадаева. – Саратов : Профобразование, 2020. – 116 с. – ISBN 978-5-4488-0685-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91843>

31. Т. С. Жданова, В. О. Корионова. – Саратов : Профобразование, 2019. – 98 с. – ISBN 978-5-4488-0273-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/8334>

32. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>

33. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство



Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>

34. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>

35. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>

36. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>

37. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>

38. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 498 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-01594-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469678>

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

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

41. Чапаева, Л. Г. Французский язык. Вводный курс : практикум для СПО / Л. Г. Чапаева. – Саратов : Профобразование, 2020. – 152 с. – ISBN 978-5-4488-0621-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/92198>

42. Чиликина, И. А. Управление персоналом : учебное пособие для СПО / И. А. Чиликина. – 2-е изд. – Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2019. – 76 с. – ISBN 978-5-88247-939-7, 978-5-4488-0292-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/85992>

43. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 280 с. –

(Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13227-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476682>

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

### 3.2.2. Дополнительные источники

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

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

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

## 4. 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<br>Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения<br>Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения | Наблюдение за выполнением работ на практике |
| ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия | Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса<br>Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения  | Наблюдение за выполнением работ на практике |
| ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг              | Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения<br>Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах   | Наблюдение за выполнением работ на практике |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | гостиничного комплекса или иного средства размещения   |   |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам  | Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных<br>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса<br>Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда<br>Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов) | Наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях | Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме  | Наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде   | Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса<br>Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)<br>Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций   | Наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста  | Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы   | Наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках  | Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках   | Наблюдение за выполнением работ на практике |