

МИНИСТЕРСТВО ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ОХРАНЫ ОБЪЕКТОВ ЖИВОТНОГО МИРА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Нижегородской области
«КРАСНОБАКОВСКИЙ ЛЕСНОЙ КОЛЛЕДЖ»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ_н 02В ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Р.п. Красные Баки

2023 г.

Рабочая программа профессионального модуля ПМн 02В Предоставление гостиничных услуг разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Организация разработчик: ГБПОУ НО «Краснобаковский лесной колледж»

Разработчик: Ю.С. Дубицкая, преподаватель ГБПОУ НО «КБЛК»

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм протокол № 11 от «13 » июня 2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	Стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	10
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	28
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	35

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

1.1. Область применения рабочей программы профессионального модуля

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Предоставление гостиничных услуг» и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции, личностные результаты реализации программы воспитания.

1.2.1 Перечень общих компетенций (ОК), личностных результатов (ЛР) реализации программы воспитания

Код ОК, ЛР	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 4.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 9.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
Личностные результаты реализации программы воспитания	
ЛР 3	Демонстрирующий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России, принципам честности, порядочности, открытости. Действующий и оценивающий свое поведение и поступки, поведение и поступки других людей с позиций традиционных российских духовно-нравственных, социокультурных ценностей и норм с учетом осознания последствий поступков. Готовый к деловому взаимодействию и неформальному общению с представителями разных народов, национальностей, вероисповеданий, отличающий их от участников групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие социально опасного поведения окружающих и предупреждающий его. Проявляющий уважение к людям старшего поколения, готовность к участию в социальной поддержке нуждающихся в ней.
ЛР 6	Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и

	профессионального маршрута, выбранной квалификации
ЛР 8	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. 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, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
ЛР 13	Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями	
ЛР 16	Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях
ЛР 17	Выбирающий оптимальные способы решения профессиональных задач в сфере туризма и гостеприимства
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса	
ЛР 21	Соблюдающий этические нормы поведения и общения

1.2.2 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

1.2.3 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;
-------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> – организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; – информирования гостей о услугах и 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; – 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.
<p>знать:</p>	<ul style="list-style-type: none"> – законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; – основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;

	<ul style="list-style-type: none"> – технологии организации процесса питания; – основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; – теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; – гостиничный маркетинг и технологии продаж; – требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; – специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; – правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; – правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; – правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; – правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; – иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; – методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; – основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; – правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; – правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.
<p>уметь:</p>	<ul style="list-style-type: none"> – анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; – осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; – использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием; – предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по

	<p>гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;</p> <ul style="list-style-type: none"> – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; – находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены; – осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; – обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; – осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; – оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.
--	---

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

Всего часов – 956

Из них на освоение МДК

- МДК02.01В – 170 часов,

- МДК02.02В – 112 часов,

- МДК02.03В – 180 часов,

- МДК02.04В – 128 часов,

на практики:

- учебную 216 часов,

- производственную 144 часа,

на практическую подготовку 664 часа,

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных, общих компетенций и личностных результатов	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Промежуточная аттестация в форме экзамена, в том числе по модулю	Практическая подготовка	
			Обязательные аудиторные учебные занятия				самостоятельная учебная работа			Учебная практика, часов	Производственная практика, часов
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проектная работа, часов	из них практическая подготовка, часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проектной работы, часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ПК 2.3 ОК 1-5 ЛР 3,6,8,13, 16,17,21	Раздел 1. Организация деятельности службы бронирования и продаж	242	110	40	30	40	48	15	12	72	
ПК 2.2 ОК 1-5 ЛР 3,6,8,13, 16,17,21	Раздел 2. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	184	96	48		48	16			72	
ПК 2.1 ОК 1-5 ЛР 3,6,8,13, 16,17,21	Раздел 3. Организация деятельности службы приема и размещения	252	140	84		84	28		12	72	
ПК 2.1, 2.3 ОК 1-4,9 ЛР 3,6,8,13, 16,17,21	Раздел 4. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации служб гостиницы	128	102	102		102	26			-	

	Производственная практика (по профилю специальности), часов	144								144	
	Экзамен по модулю	6							6		
	Всего:	956	448	274	30	274	118		30	216	144

2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю __

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Объем часов	В том числе практической подготовки	Коды ПК, ОК, ЛР, формированию которых способствует элемент учебной дисциплины
1	2	3	4	5
Раздел 1. Организация деятельности службы бронирования и продаж		242		
МДКн 02.01В Организация деятельности службы бронирования и продаж		110	142	
Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	Содержание	20		ПК 2.3 ОК 1-5 ЛР 3,6,8,13,16,17,21
	1. 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.			
	2. 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.			
	3. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.			
	4. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.			

5.	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.			
6.	Служба бронирования. Структура. Персонал.			
7.	Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования.			
8.	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.			
9.	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования.			
10.	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.			
11.	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.			
12.	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.			
	Практические работы	18	18	
	Практическая работа 1 Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	4	4	ПК 2.3 ОК 1-5 ЛР 3,6,8,13,16, 17,21
	Практическая работа 2 Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	2	2	
	Практическая работа 3 Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	2	2	
	Практическая работа 4 Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	4	4	
	Практическая работа 5 Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	2	2	
	Практическая работа 6 Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	2	2	

	Практическая работа 7 Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	2	2		
Тема 1.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж	Содержание	20		ПК 2.3 ОК 1-5 ЛР 3,6,8,13,16, 17,21	
	1.				Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технология использования пакетов современных прикладных программ.
	2.				Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия
	3.				Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.
	4.				Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования
	5.				Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.
	6.				Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.
	7.				Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).
	8.				Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.
	9.				Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.
	10.				Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.
	Практические работы	22	22		
	Практическая работа 8 Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	2	2		

	Практическая работа 9 Формирование пакетов услуг гостиницы	4	4	
	Практическая работа 10 Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	2	2	
	Практическая работа 11 Формирование программ лояльности клиентов	2	2	
	Практическая работа 12 Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	2	2	
	Практическая работа 13 Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.	2	2	
	Практическая работа 14 Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	4	4	
	Практическая работа 15 Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2	2	
	Практическая работа 16 Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.	2	2	
	Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе 1. Выбор темы курсовой работы 2. Основные требования к оформлению работы 3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата. 4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала. 5. Основные требования к написанию практической части курсовой работы. 6. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами. 7. Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта. 8. Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками 9. Основные правила к написанию заключения 10. Индивидуальные консультации. 11. Защита курсовой работы.	30	30	
	Самостоятельная работа при выполнении курсового проекта 1. Планирование выполнения курсовой работы 2. Определение актуальности выбранной темы, цели и задач курсовой работы	15		

3.Изучение литературных источников. 4.Изучение и работа над материалами для написания теоретической части 5.Изучение практических материалов 6.Подготовка к защите курсовой работы			
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМн 02В МДКн 02.01В 1. Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж 2. Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж. 3. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. 4. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. 5. Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта 6. Определение задач управления каналами продаж (сбыта) 7. Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг 8. Техники, повышающие эффективность телефонного разговора 9. Особенности проведение переговоров с представителями разных стран 10. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы	48		
Консультации	6		
Промежуточная аттестация по МДКн 02.01В в форме экзамена	6		
Учебная практика по разделу 1 Виды работ Организация рабочего места Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования; Оформление бронирования различными способами. Предоставление туристической информации. Оформление текущей и отчетной документации. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Взаимодействие с другими службами отеля Создание отчетов по бронированию	72	72	
Раздел 2. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	184		
МДКн 02.02В Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	96	120	

Тема 2.1 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Содержание		18		ПК 2.2 ОК 1-5 ЛР 3,6,8,13,16, 17,21			
	1.	Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.						
	2.	Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, нестандартных ситуациях.						
	3.	Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.						
	4.	Нормы расхода чистящих и моющих средств.						
	5.	Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.						
	6.	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.						
	7.	Деловое общение. Этика и этикет.						
		Практические работы				24	24	ПК 2.2 ОК 1-5 ЛР 3,6,8,13,16, 17,21
		Практическая работа 1 Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.				6	6	
	Практическая работа 2 Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	6	6					
	Практическая работа 3 Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	6	6					
	Практическая работа 4 Оформление технологических документов службы номерного фонда.	6	6					
Тема 2.2 Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Содержание		30		ПК 2.3 ОК 1-5 ЛР 3,6,8,13,16, 17,21			
	1.	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.						
	2.	Уборка общественных и служебных зон гостиницы.						
	3.	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».						
	4.	Уборочные материалы, техника, инвентарь.						
	5.	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.						
	6.	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов						

7.	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.			
8.	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице			
9.	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.			
10	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.			
	Практические работы	24	24	
	Практическая работа 5 Составление персональных заданий горничным и супервайзерам	4	4	ПК 2.2 ОК 1-5 ЛР 3,6,8,13,16, 17,21
	Практическая работа 6 Оформление контроля качества уборки номеров.	2	2	
	Практическая работа 7 Составление памятки по уборке помещений гостиницы	4	4	
	Практическая работа 8 Оформление забытых вещей.	4	4	
	Практическая работа 9 Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	2	2	
	Практическая работа 10 Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	4	4	
	Практическая работа 11 Составление программы противодействия воровству в гостинице.	4	4	
	Самостоятельная работа при изучении раздела ПМн 02В МДКн 02.02В	16		
	1. Составление алгоритма ежедневных уборочных работ			
	2. Составление алгоритма экспресс-уборки			
	3. Составление алгоритма генеральной уборки			
	4. Составление комплектации тележки горничной			
	5. Описание алгоритма поведения горничной при осуществлении уборочных работ			
	6. Разработка бланка о порче имущества			
	7. Алгоритм работы рум-сервиса			
	8. Составление памятки по технике безопасности при работе с моющими и чистящими средствами			
	Промежуточная аттестация по по МДКн 02.02В в форме дифференцированного зачета	2		
	Учебная практика по разделу 2	72	72	
	Виды работ			
	Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы			
	Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием			
	Овладение практическими навыками супервайзера, координатора			
	Осуществление контроля над качеством уборки, прием, 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 текущей и отчетной документации							
Контроль сохранности предметов интерьера номеров							
Использование в работе знаний иностранных языков							
Оказание персональных и дополнительных услуг гостям							
Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)							
Раздел 3. Организация деятельности службы приема и размещения		252					
МДКн 02.03В Организация деятельности службы приема и размещения		140	156				
Тема 3.1 Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	Содержание	28		ПК 2.1 ОК 1-5 ЛР 3,6,8,13,16, 17,21			
	1. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.						
	2. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.						
	3. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров						
	4. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей.						
	5. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями						
	6. Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.						
	7. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.						
	8. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные						
	9. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей						
	10. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.						
	Практические работы				20	20	
	Практическая работа 1 Требования к обслуживающему персоналу.				2	2	ПК 2.1 ОК 1-5 ЛР 3,6,8,13,16, 17,21
	Практическая работа 2 Составление расписания для сотрудников службы приема и размещения.				4	4	
Практическая работа 3 Письменный ответ на жалобу гостя.	2	2					

	Практическая работа 4 Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя.	4	4		
	Практическая работа 5 Предоставление дополнительных услуг.	2	2		
	Практическая работа 6 Работа с забытыми вещами гостей.	2	2		
	Практическая работа 7 Размещение гостей (предоставление номеров) Организация приёма, регистрации гостей.	4	4		
Тема 3.2 Процесс поселения и выселения гостей	Содержание	28		ПК 2.1 ОК 1-5 ЛР 3,6,8,13,16, 17,21	
	1	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей			
	2	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя.			
	3	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка».			
	4	Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы			
	5	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения			
	6	Категории гостей.			
	7	Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.			
	8	Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.			
	9	Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям			
	10	Правила регистрации иностранных гостей.			
	11	Виды и категории виз. Понятие миграционной карты			
		Практические работы	64		64
	Практическая работа 8 Составление программы для VIP-гостей.	2	2	ПК 2.1 ОК 1-5 ЛР 3,6,8,13,16, 17,21	
	Практическая работа 9 Заполнение журнала регистрации иностранных граждан и уведомления о прибытии иностранного гражданина.	4	4		
	Практическая работа 10 Отработка навыков расчета оплаты за проживание	4	4		
	Практическая работа 11 Оформление расчетных документов.	4	4		
	Практическая работа 12 Оформление выезда гостя	4	4		

	Практическая работа 13 Решение экстраординарной ситуации.	4	4	
	Практическая работа 14 Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	4	4	
	Практическая работа 15 Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	4	4	
	Практическая работа 16 Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	6	6	
	Практическая работа 17 Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	6	6	
	Практическая работа 18 Особенности поселения гостей от группы	4	4	
	Практическая работа 19 Особенности поселения коллектива	4	4	
	Практическая работа 20 Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер	4	4	
	Практическая работа 21 Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы	4	4	
	Практическая работа 22 Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.	6	6	
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМн 02В МДКн 02.03В		28		
1. Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы				
2. Составление алгоритма работы с гостем по телефону.				
3. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.				
4. Составление эссе об организации службы приёма и размещения				
5. Составление кроссвордов по пройденным темам				
6. Заполнение бланков-счетов				
7. Подготовка сообщений, докладов, презентаций по различным темам				
Консультации		6		
Промежуточная аттестация по МДК 02.03В в форме экзамена		6		
Учебная практика по разделу 3		72	72	
Виды работ				
Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице				
Организация рабочего места службы приема и размещения				
Выявление потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.				
Оформление текущей и отчетной документации.				
Общение с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей, в том числе и на иностранном языке.				
Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей				

Проведение работ по оформлению гостей					
Отработка навыков регистрации иностранных граждан.					
Взаимодействие с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.					
Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах.					
Оформление и подготовка счетов гостей.					
Начисление и осуществление расчетов с гостями					
Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях.					
Раздел 4. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации служб гостиницы		128			
МДКн 02.04В Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации служб гостиницы		102	102		
Тема 4.1 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	Содержание	68		ПК 2.3 ОК 1-4, 9 ЛР 3,6,8,13,16, 17,21	
	1.	Повторение времен английских глаголов	10		
	2.	Грамматические упражнения	10		
	3.	Артикль: определённый, неопределённый, нулевой; употребление артикля при обозначении профессий.	6		
	4.	Введение лексики по теме «Бронирование отеля»	2		
	5.	Формулы вежливого обращения. Лексические упражнения.	2		
	6.	Числительные. Диалог «How to Tell Time» Месяцы, дни недели, даты.	2		
	7.	Туристические услуги	2		
	8.	Практика устной речи	4		
	9.	Введение лексики по теме «Транспорт»	2		
	10.	Практика устной речи	4		
	11.	Составление диалогов при бронировании	2		
	12.	Отработка диалогов с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	6		
	13.	Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях.	4		
	14.	Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещении и выписки на английском языке	4		
	15.	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.	4		
16.	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.	4			

Тема 4.2 Организация деятельности службы приема и размещения	Содержание		32		ПК 2.1 ОК 1-4, 9 ЛР 3,6,8,13,16, 17,21
	1.	Правила поведения персонала службы приема и размещения в отеле	2		
	2.	Лексика по приему и размещению гостей	2		
	3.	Выполнение упражнений с использованием лексики.	2		
	4.	Составление диалогов.	2		
	5.	Развитие навыков устной речи.	10		
	6.	Чтение и перевод текстов с иностранного языка	2		
	7.	Чтение и перевод текстов с иностранного языка	2		
	8.	Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office	10		
Промежуточная аттестация по МДКн 02.04В в форме дифференцированного зачета			2		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМн 02В МДКн 02.04В Развитие грамматических навыков Развитие навыков чтения и работа с текстом Развитие навыков письменной речи Развитие навыков аудирования Развитие навыков устной речи			26		
Производственная практика Виды работ Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями во время бронирования, приема и размещения, проживания, расчета и выписки гостей, оформления ночного аудита; Проведение инструктажей и тренингов персонала службы. Предоставление гостям необходимой информации; 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; Использование техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения, в том числе на иностранном языке. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего			144	144	

пользования, готовности номеров к заселению. Оформление текущей и отчетной документации. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. Работа с просьбами и жалобами гостей. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения			
Дифференцированный зачет			
Экзамен по модулю	6		
Всего	956	664	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебных кабинетов: «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга»; «Инженерных систем гостиницы»; «Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса»; «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения»; «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»; «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»; лаборатории «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)» мастерские: «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования».

Оборудование кабинета «Менеджмента и управления персоналом»

№	Наименование оборудования	Техническое описание
I Специализированная мебель и системы хранения		
Основное оборудование		
1	посадочные места по количеству обучающихся	Столы двухместные не регулируемые, стулья не регулируемые
2	доска учебная	Доска меловая с лотком для мела, магнитная доска, маркерная - для визуального сопровождения материала
3	дидактические пособия	Раздаточный материал для практических работ
4	рабочее место преподавателя	Стол с выдвижными ящиками для хранения книг, тетрадей письменных принадлежностей; стул не регулируемый по высоте, трибуна-стойка, ноутбук с программным обеспечением
II Технические средства		
Основное оборудование		
1	видеооборудование	Мультимедийный проектор с экраном
2	Экран или интерактивная доска	Интерактивная доска
III Демонстрационные учебно-наглядные пособия		
Основное оборудование		
1	дидактические пособия	Учебный стенд «Экономика и менеджмент»

Оборудование кабинета «Основ маркетинга»

№	Наименование оборудования	Техническое описание
I Специализированная мебель и системы хранения		
Основное оборудование		
1	посадочные места по количеству обучающихся	Парты двухместные, не регулируемая по высоте; стулья
2	доска учебная	Меловая
3	программное обеспечение	Microsoft Office
4	рабочее место преподавателя	Стол, стул, кафедра, персональный ноутбук
II Технические средства		
Основное оборудование		

1	Видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)	мультимедийный проектор стационарный, интерактивная доска
2	профессиональные компьютерные программы	Информационно-правовая система Гарант (версия серверная)
III Демонстрационные учебно-наглядные пособия		
Основное оборудование		
1	дидактические пособия	Раздаточный материал по темам

Оборудование кабинета «Инженерных систем гостиницы»

№	Наименование оборудования	Техническое описание
I Специализированная мебель и системы хранения		
Основное оборудование		
1	посадочные места по количеству обучающихся	Парты двухместные, не регулируемая по высоте; стулья не регулируемые по высоте
2	доска учебная	Меловая
3	программное обеспечение	Microsoft Office
4	рабочее место преподавателя	Стол, стул, кафедра, персональный ноутбук
II Технические средства		
Основное оборудование		
1	Видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)	мультимедийный проектор, интерактивная доска
2	компьютеры по количеству посадочных мест	на подгруппу
3	профессиональные компьютерные программы	Информационно-правовая система Гарант (версия серверная)
III Демонстрационные учебно-наглядные пособия		
Основное оборудование		
1	дидактические пособия	Раздаточный материал по темам

Оборудование кабинета «Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса»

№	Наименование оборудования	Техническое описание
I Специализированная мебель и системы хранения		
Основное оборудование		
1	посадочные места по количеству обучающихся	Стол двухместный не регулируемый, стулья не регулируемые
2	доска учебная	Доска меловая
3	рабочее место преподавателя	Стол с выдвижными ящиками для хранения книг, тетрадей письменных принадлежностей; стул не регулируемый по высоте, трибуна-стойка, ноутбук с программным обеспечением
	Дидактические пособия	Раздаточный материал для практических работ
II Технические средства		
Основное оборудование		
1	видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)	Мультимедийный проектор
2	Экран или интерактивная доска	Интерактивная доска

Оборудование кабинета «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения»

№	Наименование оборудования	Техническое описание
I Специализированная мебель и системы хранения		
Основное оборудование		
1	посадочные места по количеству обучающихся	Парты двухместные, не регулируемая по высоте; стулья
2	доска учебная	Маркерная
3	программное обеспечение	Microsoft Office
4	рабочее место преподавателя	Стол, стул, кафедра, персональный ноутбук
II Технические средства		
Основное оборудование		
1	Видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)	мультимедийный проектор, интерактивная доска
2	компьютеры по количеству посадочных мест	на подгруппу
3	профессиональные компьютерные программы	Информационно-правовая система Гарант (версия серверная)
III Демонстрационные учебно-наглядные пособия		
Основное оборудование		
1	дидактические пособия	Раздаточный материал по темам

Оборудование кабинета «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

№	Наименование оборудования	Техническое описание
I Специализированная мебель и системы хранения		
Основное оборудование		
1	посадочные места по количеству обучающихся	Парты двухместные, не регулируемая по высоте; стулья
2	доска учебная	Меловая, электронная
3	программное обеспечение	Microsoft Office
4	рабочее место преподавателя	Стол, стул, кафедра, персональный ноутбук
II Технические средства		
Основное оборудование		
1	Видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)	мультимедийный проектор, интерактивная доска
2	компьютеры по количеству посадочных мест	на подгруппу
3	профессиональные компьютерные программы	Информационно-правовая система Гарант (версия серверная)
III Демонстрационные учебно-наглядные пособия		
Основное оборудование		
1	дидактические пособия	Раздаточный материал по темам

Оборудование кабинета «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

№	Наименование оборудования	Техническое описание
I Специализированная мебель и системы хранения		
Основное оборудование		

1	посадочные места по количеству обучающихся	Парты двухместные, не регулируемая по высоте; стулья
2	доска учебная	Маркерная, электронная
3	программное обеспечение	Microsoft Office
4	рабочее место преподавателя	Стол, стул, кафедра, персональный ноутбук
II Технические средства		
Основное оборудование		
1	Видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)	мультимедийный проектор, интерактивная доска
2	компьютеры по количеству посадочных мест	на подгруппу
3	профессиональные компьютерные программы	Информационно-правовая система Гарант (версия серверная)
III Демонстрационные учебно-наглядные пособия		
Основное оборудование		
1	дидактические пособия	Раздаточный материал по темам

Оборудование лаборатории «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)»

№	Наименование оборудования	Техническое описание
I Специализированная мебель и системы хранения		
Основное оборудование		
1.	Кровать одноместная	Тип основания – жесткое, материал ЛДСП 90*200
2.	Кровать двухместная	Тип основания – жесткое, материал ЛДСП 160*200
3.	Прикроватная тумбочка	ДСП, черный, орех
4.	Настольная лампа (напольный светильник)	Основание керамика, абажур ткань, цвет - коричневый
5.	Мини – бар	Холодильник, 40 л, цвет - белый
6.	Стол	ДСП столешница стекло; ДСП столешница частично стекло.
7.	Кресло	Черное полукруглое кожаное
8.	Стул	Материал дерево, покрытое лаком
9.	Зеркало	Настенное прямоугольное с полкой
10.	Шкаф	Двухстворчатый, цвет черный и орех
11.	Телефон	Имитация стационарного телефона
12.	Верхний светильник	Люстра 3-рожковая, плафоны
13.	Кондиционер	Напольный, белый
14.	Телевизор	Самсунг, телефонгер
15.	Гладильная доска	Складная с подставкой для утюга
16.	Утюг	Braun с керамической подошвой
17.	Пылесос	Самсунг, tefal вертикальный
18.	Душевая кабина	80*80, стекло
19.	Унитаз	Керамика, белый
20.	Раковина	Материал нерж.сталь + тумба ЛДСП белая
21.	Зеркало	Настенное круглое б/полки
22.	Одеяло	Материал холлофайбер 2-х и 1,5-спальное
23.	Подушка	70*70, 40*60
24.	Покрывало	Бежевое, стеганое
25.	Комплект постельного белья	2-х и 1,5-спальное, цвет белый

26.	Шторы	Льняные 4 м + ночные темные
27.	Напольное покрытие	Линолеум + прикроватные коврики прямоугольные
28.	Укомплектованная тележка горничной	Чистящие, моющие ср-ва, тряпки, салфетки, губки, швабра, ведра, пипидастр
29.	Ершик для унитаза	С подставкой
30.	Ведро для мусора	5 л, с подвижной крышкой, светлое
31.	Держатель для туалетной бумаги	Настенный пластиковый
32.	Стакан	Стекло, прозрачный
33.	Полотенце для лица	Махровое белое 40*60
34.	Полотенце для тела	Махровое белое 70*40
35.	Полотенце для ног	Махровое белое 40*40
36.	Салфетка на раковину	микрофибра
37.	Полотенце коврик	Махровое белое 40*50
38.	Индивидуальные косметические принадлежности	Муляжи

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

№	Наименование оборудования	Техническое описание
I Специализированная мебель и системы хранения		
Основное оборудование		
1	Комплексная автоматизированная система управления отелем	Для регистрации гостей
2.	Имитация денежных купюр (50,100,500,1000,5000)	Для оплаты проживания
3.	Ключи-карты для электронных замков	Материал ПВХ. Габариты без упаковки 85.5×54×0.84 мм. Вес нетто 0.007 кг. Тип карта. Элементы питания нет. Цвет белый
4.	Мини-сейф	140x195x140мм; Ключевой
5.	Энкодер магнитных карт	Имитация энкодера для намагничивания карт, изготовлен на 3D принтере. Материал – пластик. Цвет – красный. Работоспособность - неработающий.
6.	Терминал для платежных карт	Имитация терминала для платежных карт, изготовленная на 3D принтере. Материал - пластик. Цвет - оранжевый. Работоспособность - неработающий.
7.	Телефон/факс	Panasonic KX-TG1611RU Кол-во РАДИО-трубок в комплекте - 1; Подсветка дисплея - есть;
8.	Настенные часы	Форма круглая, материал пластик, цифры арабские, диаметр 28
9.	Флеш-накопитель	Модель JetFlash 700 USB 3.1 Gen 1 Flash Drive 32 GB
10	Корзина для мусора	объем 10 л из пластика
11	Стойка администратора	(ШхГхВ) 2000x600x1200 (высота рабочего стола стойки 950). Панели ЛДСП.
12	Шкаф стеллаж для документов полузакрытый	Со стеклянными дверьми, прямой, без замка, с глухими дверьми. Для хранения документов
13	Ученический стол	двухместные, не регулируемые по высоте

14	Короткофокусный проектор с экраном	Подвесной, черный. Материал пластик. Для передачи информации с компьютера на экран.
15	Бумага (формат А4)	Для повседневной работы в офисе
16	Блокнот	А6 40 листов разноцветный в клетку на спирали (105x145 мм)
17	Стикеры	Для заметок, в формате 76×76, фиолетового цвета, 100 листов.
18	Пластиковая папка	Папка-скоросшиватель А4, пластик
19	Файлы	Файл-вкладыш формата А4 предназначен для хранения и защиты документов. Ориентирован вертикально. Изготовлен из полипропиленовой пленки
20	Степлер	Настольный степлер для скрепления документов
21	Скобы для степлера	Скобы выполнены из цинкового металла для скрепления бумаг
22	Карандаш	Простой чёрнографитный для рисунков, набросков, пометок.
23	Ластик	Ластик прямоугольной формы выполнен из термопластичного каучука. Предназначен для удаления с бумаги надписей, сделанных чернографитными карандашами.
24	Штрих	Корректирующая жидкость для исправления печатного или рукописного текста.
25	Держатель для ручки с ручкой	Шариковая ручка настольная в подставке с регулируемым углом наклона на липучке.
26	Калькулятор	Калькулятор настольный, черный
27	Ножницы	Пластиковые ручки для работы с плотными материалами. Материал: сталь.
28	Ручка шариковая	Шариковая ручка с колпачком. Цвет чернил: синий
29	Коробка скрепок	Скрепки никелированные, гофрированные, 50 шт, в картонной коробке
30	Картридж для МФУ	печать, копирование, сканирование (ресурс не менее 20000 стр./мес.)
31	Карта города (туристическая)	Для практических занятий
31	Органайзер для канцелярии	Пластиковый, для хранения канцелярии
32	Лотки для бумаг	Сборные, вертикальные, пластиковые, 3 отделения
33	Пилот, 6 розеток	Сетевой фильтр 6 розеток, пластик

Оснащение базы практик:

Реализация программы профессионального модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику.

Учебная практика реализуется в мастерских колледжа оснащенных необходимым оборудованием, инструментами, расходными материалами, обеспечивающими выполнение всех видов работ, определенных содержанием программы профессионального модуля, отвечающего потребностям отрасли и требованиям работодателей.

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

3.2. Информационное обеспечение реализации программы профессионального модуля

Основные печатные и электронные издания:

1. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848>
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, 2023. — 217 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16492-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531168>
3. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (А2-В1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517078>
4. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196>
5. Сницица, О.Н., Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник / О.Н. Сницица. — Москва: КноРус, 2022. — 186 с. — ISBN 978-5-406-09925-4. — Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL: <https://book.ru/book/943940>

Дополнительные источники:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512195>
2. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517903>
3. 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, 2023.

— 461 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-16151-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530536>

4. Исаева, О. М. Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 168 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07215-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513169>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных, общих компетенций, личностных результатов 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	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен
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	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен
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 комплекс	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен
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	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен

	Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)	
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	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен
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	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен
ЛР 3 Демонстрирующий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России, принципам честности, порядочности, открытости. Действующий и оценивающий свое поведение и поступки,	конструктивное взаимодействие в учебном коллективе/бригаде;	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

<p>поведение и поступки других людей с позиций традиционных российских духовно-нравственных, социокультурных ценностей и норм с учетом осознания последствий поступков. Готовый к деловому взаимодействию и неформальному общению с представителями разных народов, национальностей, вероисповеданий, отличающий их от участников групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие социально опасного поведения окружающих и предупреждающий его. Проявляющий уважение к людям старшего поколения, готовность к участию в социальной поддержке нуждающихся в ней.</p>		
<p>ЛР 6 Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации</p>	<p>демонстрация интереса к будущей профессии; ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности;</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ЛР 8 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. 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</p>	<p>готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>

российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение.		
ЛР 13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства	проявление высокопрофессиональной трудовой активности;	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ЛР 16 Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа;	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ЛР 17 Выбирающий оптимальные способы решения профессиональных задач в сфере туризма и гостеприимства	Умение выбирать оптимальные способы решения профессиональных задач	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ЛР 21 Соблюдающий этические нормы поведения и общения	соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, мастерами и руководителями практики	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике