**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ И ВОСПИТАНИЯ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Областное государственное бюджетное профессиональное

образовательное учреждение

**«Димитровградский технико-экономический колледж»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**профессионального модуля** ПМн.02 В ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

*(индекс, наименование)*

**Специальность** 43.02.16 Туризм и гостеприимство

*(код, наименование)*

**Димитровград 2023**

 

**СОДЕРЖАНИЕ**

[\_Toc144909840](#_Toc144909840)

[1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ 3](#_Toc144909841)

[ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМн.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ 3](#_Toc144909842)

[2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 3](#_Toc144909853)

[3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 3](#_Toc144909854)

[4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 3](#_Toc144909855)

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМн.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 | * оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;
* проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;
* распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;
* планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
* формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;
* координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);
* контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
* взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;
* управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);
* стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;
* организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;
* информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
* информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
* приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;
* оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
* помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
* приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;
* подготовка отчетов о своей работе за смену;
* встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
* ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;
* выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного;
* комплекса или иного средства размещения и их хранение;
* информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства;
* размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
* приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;
* приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения
* выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы
* приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
* проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
* проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
* передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;
* проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения
* хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.
 |
| Уметь | * анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;
* осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
* использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
* контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;
* предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
* предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
* оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
* оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
* принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
* находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
* 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 использование специализированных программных комплексов;
* осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
* оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
* информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
* хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
* осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
* оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
* осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
* осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
* оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.
 |
| Знать | * законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг;
* основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;
* технологии организации процесса питания;
* основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;
* теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;
* теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;
* гостиничный маркетинг и технологии продаж;
* требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;
* специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
* основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
* правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
* правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
* правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
* правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;
* правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
* иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;
* методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;
* основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
* основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
* принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;
* правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;
* правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.
 |

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

Всего часов – 526 часа

в том числе в форме практической подготовки – 382 часов

Из них на освоение МДК – 346 часов.

в том числе самостоятельная работа – 0

практики, в том числе учебная – 108 часов;

 производственная – 72 часа.

Промежуточная аттестация – 6 часов.

# 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. подготовки | Объем профессионального модуля, ак. час. |
| Обучение по МДК | Практики |
| Всего | В том числе |
| Лабораторных. и практических. занятий | Самостоятельная работа | Промежуточная аттестация | Учебная | Производственная |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* | *8* | *9* | *10* |
| ПК Х.1.ОК 01 – ОК 05; ОК 09 | Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса | **110** | 70 | **110** | 70 |  | 2 |  |  |
| ПК Х.2.ОК 01 – ОК 05; ОК 09 | Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса | **96** | 48 | **96** | 48 |  | 2 |  |  |
| ПК Х.3.ОК 01 – ОК 05; ОК 09 | Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения | **140** | 84 | **140** | 84 |  | 2 |  |  |
|  | Учебная практика | **108** | 108 |  |  |  |  | **108** |  |
|  | Производственная практика | ***72*** | 72 |  |  |  |  |  | *72* |
|  | **Всего:** | **526** | **382** | **346** | **202** | **Х** | **6** | **108** | **72** |

**2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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** |
| **Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса** | **110/70** |
| **МДК 02.01 В Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования** | **110/70** |
| **Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.** | **Содержание**  | 20 |
| Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, 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. |
| **Ок**азание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами. |
| Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. |
| Деловое общение. Этика и этикет. |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** | **35** |
| 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. | 15 |
| Оформление технологических документов службы номерного фонда. | 10 |
| **Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж** | **Содержание**  | 18 |
| 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 бронированиия. |
| 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, размещении 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. |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** | **35** |
| 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 бронирование с использованием профессиональных программ | 4 |
| Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ | 4 |
| Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ | 4 |
| Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях. | 4 |
| Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. | 3 |
| **Промежуточная атесстация** | *2* |
| **Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса** | **96/48** |
| **МДК 02.02 В Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг** | **96/48** |
| **Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.** | **Содержание**  | 24 |
| Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. |
| Уборка общественных и служебных зон гостиницы. |
| Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов». |
| Уборочные материалы, техника, инвентарь. |
| Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата. |
| Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов. |
| Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. |
| Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице |
| Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих. |
| Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации. |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **24** |
| 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 |
| **Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж** | **Содержание**  | 22 |
| 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; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема. |
| Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование. |
| **В том числе практических и лабораторных занятий**  | **24** |
| 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 |
| **Промежуточная аттестация** | ***2*** |
| **Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения** | **140/84** |
| **МДК 02.03 В Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы** | **140/84** |
| **Тема 3.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей** | **Содержание**  | 28 |
| 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. |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** | **42** |
| Организация приёма, регистрации гостей. | 8 |
| Размещение гостей (предоставление номеров). | 8 |
| Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. | 8 |
| Чтение и перевод текстов с иностранного языка. | 8 |
| Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office. | 10 |
| **Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей** | **Содержание**  | 26 |
| Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. |
| Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя |
| Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы. |
| Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения. |
| Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп,корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Комплименты VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты. |
| Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. |
| **В том числе практических и лабораторных занятий**  | **42** |
| Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя  | 4 |
| Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя | 4 |
| Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя | 6 |
| Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений  | 6 |
| Особенности поселения гостей от группы | 4 |
| Особенности поселения коллектива. | 4 |
| Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер | 4 |
| Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. | 4 |
| Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя. | 6 |
| **Промежуточная аттестация** | ***2*** |
| **Учебная практика** **Виды работ** Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещенияВыяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услугСоставление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостейПроведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан.Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).Оформление и подготовка счетов гостей.Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).Ознакомление со стандартами обслуживания в гостиницеИзучение работы офиса административно-хозяйственной службыОвладение практическими навыками супервайзера, координатораОсуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживанияПроведение приема и инвентаризации гостиничного бельяПроведение различных видов уборочных работОформление документов на забытые вещиКонтроль сохранности предметов интерьера номеровИспользование в работе знаний иностранных языковОказание персональных и дополнительных услуг гостямПрименение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудованиеПредоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)Оформление документации на хранение ценных вещей проживающихОформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостейОзнакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованиемСоставление актов на списание инвентаря и оборудованияОрганизация рабочего местаИзучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятияИспользование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;Оформление бронирования с использованием телефонаОформление бронирования с использованием Интернета и туроператораОформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.Оформление индивидуального бронированияПредоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимостиОформление группового, от компаний и коллективного бронированияВнесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеровПредоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкцияхВнесение дополнительной информации в заказ на бронированиеОформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеровОформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронированияОтслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугамКонтроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещенияСоздание отчетов по бронированиюОтслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля. | 108 |
| **Производственная практика****Виды работ** Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостиницеВыполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителейСоставление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителямиСоставление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениямиОтработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.Выполнение обязанностей ночного портье.Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающихПроведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Проведение контроля готовности номеров к заселению Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.Ведение учета забытых вещей.Работа с просьбами и жалобами гостей. Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственностиЗаполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качестваПроведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг Оформление отчетной документацииИнформирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексахОформление актов на списание малоценного инвентаряОтработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостиницеВыполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителейСоставление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителямиСоставление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениямиОтработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языкеПредоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимостиПредоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отелеИнформирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкцияхОформление принятых заявок на резервирование номеровОформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронированияОформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеровВнесение изменений в заказ на бронированиеКонтроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещенияОтработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | 72 |
| **Промежуточная аттестация** | **6** |
| **Всего** | **526** |

# 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинеты«Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга»; «Инженерных систем гостиницы»; «Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса»; «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения»; «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»; «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 образовательной программы по специальности.

Лаборатория **«**Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)», оснащенная в соответствии с п 6.1.2.3 образовательной программы по специальности.

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

Оснащенные базы практики в соответствии с п 6.1.2.5 образовательной программы по специальности.

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

**3.2.1. Основные печатные и электронные издания**

Технология и организация гостиничных услуг учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат).

**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*[[1]](#footnote-2)* | 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 размещенияИнформирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещенияВыполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службыприема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия | Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплексаЗнать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг | Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещенияИнформирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненныхОсуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплексаКонтролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фондаКоординировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов) | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях | Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде | Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплексаУправлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |

1. [↑](#footnote-ref-2)