

Министерство образования, науки и молодежной политики Краснодарского края
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Краснодарского края «Армавирский механико – технологический техникум»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

ОДОБРЕНА

Цикловой комиссией

Иностранных языков, сервисных дисциплин и МДК

Председатель  Н.С. Турилина

Протокол № 10 от «18» 05 2023 г.



Рассмотрена

на заседании педагогического совета

протокол № 9 от 30.05.2023г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.12.2022 г. № №1100, зарегистрированного в Минюсте РФ 24.01.2023, регистрационный №72111, укрупненная группа 43.00.00 Сервис и туризм


Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края «Армавирский механико-технологический техникум» (далее ГБПОУ КК АМТТ)

Разработчик:



Грищенко О.С., преподаватель ГБПОУ КК АМТТ

Рецензенты:



Макеева В.Н., директор ТА «Mango» квалификация «бакалавр» по направлению подготовки «Туризм»



Алхазова О.О., директор ТА «4 сезона», квалификация по диплому специалист по сервису и туризму

СОДЕРЖАНИЕ

- 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)**

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

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Предоставление 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

Перечень личностных результатов

Код	Наименование личностных результатов
ЛР 1	Осознающий себя гражданином и защитником великой страны
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций
ЛР 3	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»
ЛР 5	Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России

ЛР 6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства
ЛР 9	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях
ЛР 10	Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры
ЛР 12	Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> – оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; – проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; – распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных; – планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; – формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; – координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); – контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; – управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); – стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; – организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; – информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; 	
-------------------------	--	--

- приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;
- оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;
- подготовка отчетов о своей работе за смену;
- встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или 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 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;
 - *выполнять обязанности ночного портье;*
 - *выполнять обязанности ресепциониста;*
 - *организовывать работу помощников администратора;*
 - *самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас;*
 - *вести диалоги в ограниченных ситуациях профессиональной деятельности: на рецепции, в номерах гостиницы, в ресторане, в различных службах гостиницы, с гостями и сотрудниками гостиницы;*
 - *взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ограниченных ситуациях профессиональной деятельности: на рецепции и в других службах гостиницы.*
 - *проводить процедуру идентификации личности гостя;*
 - *хранить и актуализировать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся проживания гостей;*
 - *предоставлять корректную информацию об*

	<p><i>инфраструктуре и номерном фонде отеля;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>регистрировать запросы гостей;</i> - <i>подготавливать необходимую документацию для произведения расчетов с гостями;</i> - <i>предлагать помощь сотрудников отеля относительно доставки багажа в номер.</i> - <i>Использовать стандартное офисное программное обеспечение и АСУ;</i> - <i>проводить процедуры передачи смены;</i> - <i>принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы.</i> - <i>регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля;</i> - <i>управлять ускоренным выселением при отъезде и позднем выезде;</i> - <i>управлять выездом для больших групп;</i> - <i>получать платежи: наличные денежные средства, банковские карты, безналичный расчет с организациями;</i> <p><i>гарантия при заезде расчет при выезде</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>формировать счет авансовых депозитов, полученных от гостей.</i> 	
<p>знать</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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; 	

	<ul style="list-style-type: none"> – 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; – механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля; – процедуры взаимодействия внутри отделов front-office, back-office; – важность соблюдения безопасности при работе с денежными средствами; – алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей; – особенности работы с банковскими картами. – время выезда; – процедуры выставления счетов при выезде гостя; – различные типы оплаты; – прием и хранение денежных средств; – работу с дебетовыми и кредитными картами; – процедуры расчетов с корпоративными компаниями; – порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета и получения компенсации гостем; – учёт любых возмещений ущерба; – документация, относящаяся к регистрации въезда и отъезда гостя; – ускоренная регистрация при процедуре отъезда; – процедуры и политика позднего выезда; – как управлять регистрацией отъезда для больших групп.
--	---

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов 878 час.

в том числе в форме практической подготовки 528 час.

Из них на освоение МДК 666 час.

в том числе, самостоятельная работа 8 час.

на практики, в том числе учебную 108 час.

и производственную 36 час.

Рабочая программа профессионального модуля разработана

на основе примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, зарегистрированной в Федеральном реестре примерных основных образовательных программ СПО 07.04.2023, регистрационный номер: 67, реквизиты решения ФУМО о включении ПООП в реестр: протокол № 1 от 19.12.2022г.,

с учетом профессиональных стандартов:
- 33.007 « *Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц*»,
утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. N 282н.

	практика (по профилю специальности)														
	Консультации по ПМ	12	-							12					
	Промежуточная аттестация по ПМ	6	-								6				
	Всего:	878	528	666	322	20	36	24	108	36	36	8	8	36	8

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
1	2	3
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	отделов гостиничного комплекса	206
МДК. 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы	и бронирования гостиницы	192
Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности службы обслуживания номеров фонда.	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. 2. Контрольная работа (входной контроль) 3. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления. Персонал номерного фонда. 4. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях. 5. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. 6. Нормы расхода чистящих и моющих средств. 7. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. 8. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. 9. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами. 10. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. Деловое общение. Этика и этикет. 	20
Тема 1.2. Организация и	<p>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами. 2. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. 3. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре. 4. Оформление технологических документов службы номерного фонда. <p>Содержание</p>	8
		60

**контроль текущей
деятельности сотрудников
службы бронирования и
продаж**

1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.
2. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей.
3. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала.
4. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.
5. Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.
6. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы.
7. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж. Речевые стандарты при бронировании и продажах.
8. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров.
9. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.
10. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе.
11. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.
12. Понятие клиентоориентированности. Создание благоприятного (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.
13. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.
14. Служба бронирования. Структура. Персонал. Процедура бронирования.
15. Отработка лексик в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования.
16. Способы бронирования. Оформление заказов на бронирование номеров.
17. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним.
18. Контрольная работа (оперативный контроль)
19. Формы, бланки заявок на бронирование. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании.
20. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования
21. Автоматизированные системы управления в гостиницах.
22. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.
23. Заполнение бланков бронирования на иностранном языке.
24. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.

	<p>25. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.</p> <p>26. 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.</p> <p>27. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.</p> <p>28. <i>Отчеты по бронированию (о выплатах комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).</i></p> <p>29. <i>Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.</i></p> <p>30. Контрольная работа (рубежный контроль)</p>	<p>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора. 2. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. 3. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем 4. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ 5. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ 6. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ 7. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ 8. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях. 9. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещения и выписки на английском языке. 10. <i>Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления.</i> 11. <i>Разделение счета гостя на фоллио, внесение корректировки в счет гостя</i> 12. <i>Работа со счетами гостей.</i> 13. <i>Оплата услуг. Выписка гостя.</i> 14. <i>Составление графика загрузки отеля</i> 15. <i>Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.</i> 16. <i>Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита.</i> 17. <i>Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.</i>
--	--	--

	<p>18. <i>Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ</i></p> <p>19. <i>Групповое бронирование с использованием профессиональных программ</i></p> <p>20. <i>Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ</i></p> <p>21. <i>Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ</i></p> <p>22. <i>Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия</i></p> <p>23. <i>Формирование пакетов услуг гостиницы</i></p> <p>24. <i>Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие</i></p> <p>25. <i>Формирование программ лояльности клиентов</i></p> <p>26. <i>Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков.</i></p> <p>27. <i>Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования</i></p> <p>28. <i>Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.</i></p> <p>29. <i>Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.</i></p> <p>30. <i>Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.</i></p> <p>31. <i>Оформление бланка гарантии бронирования</i></p> <p>32. <i>Оформление бланков подтверждения при негарантированном бронировании</i></p> <p>33. <i>Оформление бланка отмены бронирования</i></p> <p>34. <i>Оформление бланка гарантии бронирования на английском языке</i></p> <p>35. <i>Оформление бланков подтверждения при негарантированном бронировании на английском языке</i></p> <p>36. <i>Оформление бланка отмены бронирования на английском языке</i></p> <p>37. <i>Оформление бланка изменений в бронировании</i></p> <p>38. <i>Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для</i></p> <p>39. <i>обеспечения процесса бронирования.</i></p> <p>40. <i>Технология op-line бронирования.</i></p> <p>41. <i>Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд.</i></p> <p>42. <i>Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам</i></p>
<p>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1</p> <p>1. Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании</p>	<p>2</p>

Консультации по МДК 02.01		6
Промежуточная аттестация по МДК 02.01 в форме экзамена		6
Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса		264
МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг		250
<p>Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. 2. Контрольная работа (входной контроль) 3. Уборка общественных и служебных зон гостиницы. 4. Обслуживание VIP-гостей. 5. Виды «комплиментов». 6. Уборочные материалы, техника, инвентарь. 7. Хранение ценных вещей проживающих. 8. Учет и возврат забытых вещей. 9. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. 10. Оформление забытых вещей. 11. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата. 12. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов. 13. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. 14. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице 15. Системы контроля доступа в помещения. 16. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих. 17. Системы видеонаблюдения. 18. Система охранной сигнализации. 19. <i>Задачи учета и оценки основных средств. Оценка материалов.</i> 20. <i>Состав и группировка основных средств. Оценка материалов.</i> 21. <i>Основные положения по учету материалов.</i> 22. <i>Документальное оформление поступления.</i> 23. <i>Внутреннее перемещение, выбытие в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.</i> 24. <i>Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств.</i> 25. <i>Учет ремонта основных средств.</i> 26. <i>Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.</i> 27. <i>Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения. Документальное оформление.</i> 28. <i>Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.</i> 	88

	<p>29. <i>Международные знаки по уходу за тканями</i></p> <p>30. <i>Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.</i></p> <p>31. <i>Порядок приема и оформления заказов на стирку</i></p> <p>32. <i>Безопасность в средствах размещения.</i></p> <p>33. <i>Требования к службе безопасности гостиницы. Виды угроз в гостинице.</i></p> <p>34. <i>Особенности «открытого» дома.</i></p> <p>35. <i>Современные технологии, применение технологий «умный» дом.</i></p> <p>36. <i>Защита персональных данных.</i></p> <p>37. <i>Коммерческая тайна гостиницы.</i></p> <p>38. <i>Система контроля удаленного доступа. Виды, порядок работы.</i></p> <p>39. <i>Порядок обеспечения секретности.</i></p> <p>40. <i>Контрольная работа (оперативный контроль)</i></p> <p>41. <i>Структура управления предприятием питания. Организационная структура управления пищевым комплексом. Служба питания.</i></p> <p>42. <i>Характеристика службы room-service. Особенности оснащения службы room-service.</i></p> <p>43. <i>Виды услуг, оказываемых в гостинице. Конкуренция гостиничных услуг. Описание гостиниц. Предоставление дополнительных услуг разными гостиницами</i></p> <p>44. <i>Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги.</i></p>	
	<p>В том числе практических занятий и лабораторных работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам. 2. Оформление контроля качества уборки номеров. 3. Составление памятки по уборке помещений гостиницы. 4. Оформление забытых вещей. 5. Расшифровка ярлыков текстильных изделий. 6. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих. 7. Составление программы противодействия воровству в гостинице. 8. <i>Обслуживание «А ля карт» и « Табль дот».</i> 9. <i>Виды меню при гостинице.</i> 10. <i>Банкетная сервировка на одну персону.</i> 11. <i>Приборы индивидуального пользования.</i> 12. <i>Сервировка стола для десерта.</i> 13. <i>Классификация ресторанов.</i> 14. <i>Специализация ресторанов.</i> 15. <i>Изучение разновидностей завтраков.</i> 	94

	<p>16. Отработка навыков составления карт заказов на завтрак.</p> <p>17. Отработка навыков приема заказов.</p> <p>18. Дополнительные услуги в гостинице.</p> <p>19. Перечень платных услуг в гостинице.</p> <p>20. Анкета гостя.</p> <p>21. Оформление заказа для химчистки и стирки белья.</p> <p>22. Организация заказа такси в гостинице.</p> <p>23. Требования, предъявляемые к туристу при заказе автомобиля.</p> <p>24. Оформление бланка заказа для химчистки и глажки в гостинице.</p> <p>25. Оформление бланка заказа на завтрак.</p> <p>26. Оформление бланка услуги «Побудка».</p> <p>27. Оформление бланка «Лист заказа автомобиля».</p> <p>28. Оформление бланка заказа на депозитную ячейку.</p> <p>29. Оформление бланка «Автостоянка» (Форма 11-Г)</p> <p>30. Оформление бланка на предоставление дополнительных услуг.</p> <p>31. Оформление бланка «Наряд на уборку номеров».</p> <p>32. Планирование работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p>33. Организация, выполнение и контроль соблюдения стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;</p> <p>34. Контроль состояния номерного фонда</p> <p>35. Ведение документации службы эксплуатации номерного фонда</p> <p>36. Организация и контроль уборки служебных номеров</p> <p>37. Организация и контроль уборки служебных помещений</p> <p>38. Оформление документов по приемке номеров</p> <p>39. Оформление документов по переводу гостей из одного номера в другой;</p> <p>40. Организация оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды,</p> <p>41. Организация оказания персональных и дополнительных услуг по питанию в номерах</p> <p>42. Отработка навыков приема и оформления заказов на услуги бизнес-центра</p> <p>43. Отработка навыков приема и оформления заказов на конференц-зала</p> <p>44. Организация оказания и предоставление SPA-услуг,</p> <p>45. Организация оказания и предоставление транспортного обслуживания,</p> <p>46. Обеспечение хранения ценностей проживающих;</p> <p>47. Комплектация серверовочной тележку room-service,</p>
<p>Тема 2.2. Управление</p>	<p>Содержание</p>
	<p>48</p>

<p>текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомление с технологией on-line бронирования. 2. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ. 3. Сегментирование клиентов. 4. Формирование и ведение базы данных. 5. Определение целевых групп клиентов. 6. Программы лояльности; клиентские мероприятия. 7. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг. 8. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. 9. Прямые и не прямые каналы бронирования 10. Презентация услуг гостиницы. 11. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. 12. Продажи на выставках, проведение рекламных акций. 13. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. 14. Изучение правил заполнения бланков бронирования. 15. Виды заявок и действия с ними. 16. Этапы работы с заявками. 17. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам). 18. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения. 19. Ценообразование: расчет цены услуг. 20. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены. 21. Контрольная работа (рубежный контроль) 22. Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема. 23. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). 24. Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование. <p>В том числе практических занятий и лабораторных работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия 2. Формирование пакетов услуг гостиницы 3. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие
	<p>20</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 4. Формирование программ лояльности клиентов 5. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. 6. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования 7. Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. 8. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей. 9. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. 10. 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. 	<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">6</p> <p style="text-align: center;">6</p> <p style="text-align: center;">246</p> <p style="text-align: center;">224</p>
<p>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2</p> <p>Составление схемы структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Консультации по МДК 02.02 (при наличии)</p> <p>Промежуточная аттестация по МДК 02.02 в форме экзамена</p>		
<p>Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы</p> <p>Тема 3.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей</p>	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. 2. Контрольная работа (входной контроль) 3. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. 4. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. 5. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. 6. Внутренние взаимодействия сотрудников служб приема и размещения. 7. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. 8. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров. 9. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей. 10. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. 11. Проблемы службы приема и размещения. 12. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. 13. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. 14. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. 	<p style="text-align: center;">36</p>

	<p>15. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.</p> <p>16. Система контроля доступа в помещения гостиницы.</p> <p>17. Организация хранения личных вещей.</p> <p>18. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.</p> <p>В том числе практических занятий и лабораторных работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Организация приёма, регистрации гостей. 2. Размещение гостей (предоставление номеров). 3. Развитие навыков устной речи. 4. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. 5. Чтение и перевод текстов с иностранного языка. 6. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office. 	12
<p>Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей</p>	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Процесс поселения в гостиницу. 2. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. 3. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. 4. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя 5. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. 6. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». 7. Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. 8. Оборудование кассового отделения гостиницы. 9. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения. 10. Категории гостей. 11. Контрольная работа (оперативный контроль) 12. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. 13. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. 14. Особенности обслуживания VIP-гостей. 15. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. 16. Комплименты VIP гостям. 17. Правила регистрации иностранных гостей. 18. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты. 	38

	<p>19. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.</p> <p>В том числе практических занятий и лабораторных работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя 2. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя 3. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя 4. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений 5. Особенности поселения гостей от группы 6. Особенности поселения коллектива. 7. Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер 8. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. 9. Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя. 	18
<p>Тема 3.2. Маркетинг гостиничных услуг</p>	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Сущность маркетинга. Основные определения. Цели и задачи маркетинга. Методология маркетинга: принципы, функции, средства маркетинга.</i> 2. <i>Маркетинговая деятельность в гостиничном предприятии: цели, задачи.</i> 3. <i>Функционирование службы маркетинга в гостинице: цели, функции, структура подразделения.</i> 4. <i>Взаимосвязь службы маркетинга с руководством и другими структурными подразделениями.</i> 5. <i>Цели и средства маркетинговых коммуникаций: реклама, стимулирование сбыта, пропаганда.</i> 6. <i>Особенности формирования коммуникационной политики гостиничных предприятий.</i> 7. <i>Характеристика основных современных средств продвижения: выставочная деятельность, реклама в СМИ, электронные технологии (Интернет, мультимедийные средства, E-mail маркетинг).</i> 8. <i>Реклама гостиничных предприятий, ее роль и значение, функции, виды. Знакомление с критериями выбора средств рекламы предприятиями гостиничного хозяйства.</i> 9. <i>Организация рекламной кампании гостиничного предприятия. Выбор видов и носителей рекламы.</i> 10. <i>Контрольная работа (рубежный контроль)</i> 11. <i>Эффективность рекламы различных видов.</i> 	34

	<p>12. Факторы, влияющие на эффективность рекламы. Рекламный бюджет. Изучение методов оценки эффективности рекламы.</p> <p>13. Стимулирование сбыта гостиничного продукта; виды, назначение.</p> <p>14. Оценка эффективности средств стимулирования.</p> <p>15. Организация стимулирования продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.</p> <p>16. PR - «Паблик рилейнз»: понятие, назначение, виды мероприятий.</p> <p>17. Фирменный стиль гостиничного предприятия: понятие, составляющие элементы, пути формирования.</p>	
	<p>В том числе практических занятий и лабораторных работ</p> <p>1. Изучение и анализ спроса потребителей на услуги гостеприимства».</p> <p>2. «Изучение зависимости объема продаж гостиничных услуг от различных факторов внешней и внутренней среды»;</p> <p>3. «Определение целевого сегмента потребителей гостиничных услуг».</p> <p>4. «Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства». Решение ситуационных задач, кейсов.</p> <p>5. «Определение рыночного жизненного цикла гостиничного продукта и способов его продления.».</p> <p>6. Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов».</p> <p>7. «Разработка рекламного обращения: слогана, логотипа, основного текста, товарного знака, торговой марки».</p> <p>8. «Овладение методикой разработки рекламной компании гостиничного предприятия».</p> <p>9. «Формирование рекламных материалов (брошюр, каталогов, буклетов и т.д.)».</p> <p>10. «Изучение и освоение методов поиска и анализа актуальной информации в сети Интернет».</p> <p>11. «Отработка навыков составления анкет».</p> <p>12. «Проведение оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и разработка мероприятий по ее повышению».</p> <p>13. «ССВО- анализ и анализ хозяйственного портфеля»</p> <p>14. «Разработка маркетинговой части бизнес-плана гостиницы»</p> <p>15. Выбор средств распространения рекламы и определение их эффективности</p> <p>16. Формулировка содержания рекламных материалов</p> <p>17. Целевые контактные аудитории и классификация клиентов.</p> <p>18. Выявление потребностей целевой группы потребителей на гостиничные услуги</p>	86

	<p>19. Основные тенденции и методы анализа лояльности клиентов турагентств и разработка программы ее повышения в сфере продаж гостиничного продукта.</p> <p>20. Повышение лояльности клиентов турагентств</p> <p>21. Методы эффективной работы с клиентами</p> <p>22. Построение системы лояльности клиентов</p> <p>23. Стратегии повышения лояльности клиентов</p> <p>24. Анализ особенностей поведения потребителей услуг</p> <p>25. Разработка программы повышения лояльности клиентов турагентств</p> <p>26. Разработка программы повышения привлекательности и доступности услуг гостиничных предприятий</p> <p>27. Целевые контактные аудитории и классификация клиентов турагентств</p> <p>28. Сбыт, сбытовая политика и канал товародвижения Стимулирование сбыта</p> <p>29. Пять правил программ лояльности клиентов</p> <p>30. Сбор и анализ информации о ценах</p> <p>31. Классификация клиентов туроператора</p> <p>32. Целевые контактные аудитории</p> <p>33. Методы анализа основных тенденций развития продаж гостиничного продукта и лояльности клиентов туроператора</p> <p>34. Разработка программы повышения лояльности клиентов туроператора в сфере продаж гостиничного продукта</p> <p>35. Построение систем лояльности клиентов туроператоров</p> <p>36. Факторы, способствующие расширению продуктовой линейки гостиничного продукта и выход предприятий размещения на смежный рынок медицинского и оздоровительного туризма</p> <p>37. Развитие рыночного сегмента медицинского туризма в гостиничном бизнесе России.</p> <p>38. Инновационные методы обеспечения роста продаж гостиничных продуктов и услуг на смежных рынках</p> <p>39. «Check-Up» - программы</p> <p>40. Методы сегментации</p> <p>41. Анализ жизнедеятельности гостиниц</p> <p>42. Методы продвижения гостиничного продукта</p> <p>43. Разработка программы лояльности клиентов туроператора</p>	
<p>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3</p> <p>1. Составление программы лояльности клиентов</p> <p>2. Составление анализа каналов сбыта гостиничных услуг</p>		4

<p>Консультации по МДК 02.03 (при наличии) Промежуточная аттестация по МДК 02.03 в форме экзамена</p>		12 6
<p>Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Цель и значение курсовой работы. Требования к оформлению курсовой работы. 2. Содержание курсовой работы. Введение. Обоснование выбора темы, объект, предмет, цель, задачи, методы, практическая значимость. 3. Подбор материала для выполнения курсовой работы. 4. Выполнение теоретической части курсовой работы. Теоретическое обоснование состояния проблемы исследования. 5. Подбор материала для выполнения курсовой работы. Исследование состояния проблемы в современной практике 6. Тенденции и перспективы развития исследуемой проблемы в гостиничном бизнесе в РФ и мире 7. Выполнение практической части курсовой работы. Анализ проблемы исследования на примере гостиничного предприятия. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами 8. Анализ и оценка практического материала по выбранной теме 9. Формирование выводов и предложений по исследуемой тематике 10. Оформление курсовой работы. 		20
<p>Тематика курсовых работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности структуры дополнительных услуг в гостиницах делового назначения 2. Расширение ассортимента услуг спортивно – оздоровительного центра как фактор повышения конкурентоспособности гостиницы 3. Значение Онлайн-бронирования. Анализ гостиниц и туристических комплексов Краснодарского края, осуществляющих онлайн-бронирование. 4. Анализ организации работы службы бронирования в гостинице 5. Система бронирования гостиничных услуг. Бронирование - как важный канал сбыта 6. Анализ жалоб и конфликтов при бронировании гостиничных услуг, способы разрешения конфликтов 7. Анализ работы службы бронирования в гостинице 8. Компьютерные системы бронирования на предприятиях индустрии гостеприимства 9. Анализ эффективности работы службы бронирования 10. Особенности организации работы службы бронирования зарубежного отеля 11. Взаимосвязь службы бронирования с другими службами отеля. 12. Стандарты службы бронирования: значение, содержание, порядок разработки и утверждения. 13. Требования к персоналу службы бронирования Российских гостиниц и зарубежных отелей. 14. Договорные отношения гостиниц и туроператоров по вопросам бронирования номеров или мест в гостинице. 15. Особенности бронирования номеров или мест в туристских комплексах и гостиницах, расположенных в курортных зонах. 		

<p>16. Интернет-бронирование: международные и российские системы бронирования.</p> <p>17. Разработка информационного материала для потребителей о бронировании гостиничных услуг.</p> <p>18. Изучение особенностей правового регулирования онлайн-бронирования в Российской Федерации.</p> <p>19. Проблемы и перспективы использования систем бронирования для повышения эффективности обслуживания туризма.</p> <p>20. Международные системы бронирования.</p> <p>21. Анализ особенностей поведения потребителей услуг.</p> <p>22. Разработка практических рекомендаций по формированию спроса на гостиничные услуги</p> <p>23. Определение целевого сегмента потребителей гостиничных услуг</p> <p>24. Особенности позиционирования гостиничного продукта.</p> <p>25. Выбор средств распространения рекламы в гостиничном бизнесе</p> <p>26. Формирование рекламных материалов гостиничного предприятия</p> <p>27. Анализ сайтов гостиничных предприятий г. Армавир</p> <p>28. Проведение оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия</p> <p>29. Организация рекламной деятельности.</p> <p>30. Средства стимулирования продаж.</p> <p>31. Стимулирование сбыта в системе продвижения товаров и услуг</p> <p>32. Маркетинговые коммуникации: их возможности и выбор в зависимости от стратегии маркетинга.</p> <p>33. Управление интегрированными маркетинговыми коммуникациями.</p> <p>34. Персональные продажи в системе продвижения товара.</p> <p>35. Оценка эффективности средств продвижения товара.</p> <p>36. Управление каналами распределения в системе маркетинга.</p> <p>37. Методы разработки рекламного бюджета.</p> <p>38. Маркетинговая логистика.</p> <p>39. Международный маркетинг.</p>	<p>Учебная практика</p> <p>Виды работ</p> <p>Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения</p> <p>Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг</p> <p>Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров,</p> <p>начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</p> <p>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.</p>
	<p style="text-align: right;">108</p>

Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей
Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).
Отработка навыков регистрации иностранных граждан.
Отработка взаимодействия с турагентами, туроператорами и иными сторонними организациями.
Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).
Оформление и подготовка счетов гостей.
Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).
Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице
Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы
Овладение практическими навыками супервайзера, координатора
Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров,
служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания
Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья
Проведение различных видов уборочных работ
Оформление документов на забытые вещи
Контроль сохранности предметов интерьера номеров
Использование в работе знаний иностранных языков
Оказание персональных и дополнительных услуг гостям
Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование
Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)
Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих
Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей
Ознакомление с системой сейфowego 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 оборудованием
Составление актов на списание инвентаря и оборудования
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;

	<p>Оформление бронирования с использованием телефона</p> <p>Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора</p> <p>Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.</p> <p>Оформление индивидуального бронирования</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования</p> <p>Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров</p> <p>Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование</p> <p>Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования</p> <p>Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</p> <p>Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам</p> <p>Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>Создание отчетов по бронированию</p> <p>Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p>	
	<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</p> <p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>Выполнение обязанностей ночного портье.</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита.</p>	36

	<p>Отработка навыков использования техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих</p> <p>Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</p> <p>Проведение контроля готовности номеров к заселению</p> <p>Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой</p> <p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.</p> <p>Осуществление контроля использования мощных и чистящих средств, инвентаря, оборудования.</p> <p>Ведение учета забытых вещей.</p> <p>Работа с просьбами и жалобами гостей.</p> <p>Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности</p> <p>Заполнение документов по соответствию выполненным работ стандартам качества</p> <p>Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.</p> <p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг</p> <p>Оформление отчетной документации</p> <p>Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах</p> <p>Оформление актов на списание малоценного инвентаря</p> <p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</p> <p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</p> <p>Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>Оформление принятых заявок на резервирование номеров</p> <p>Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</p> <p>Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>Внесение изменений в заказ на бронирование</p>
--	--

<p>Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи приема и размещения</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами</p> <p>с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	
Консультации по ПМ.02	12
Промежуточная аттестация по ПМ.02 в форме экзамена	6
Всего	878

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ 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».

Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)», оснащенная в соответствии с п. 6.1.2.1. ОПОП по специальности.

Мастерские «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования», сервис на объектах гостеприимства «Горничная», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.2. ОПОП по специальности.

Оснащенные базы практики, в соответствии с п. 6.1.2.3 ОПОП программы по специальности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1. Печатные издания

1. Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса = English for the hotel industry.,: учебное пособие для СПО- 12-е изд., стер. – М.: ИЦ «Академия», 2018 – 144 с.
2. Англо-русский, русско-английский словарь., Мюллер В.К. – Москва: Издательство АСТ, 2021 г.- 416 с.- (Популярный словарь).
3. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, М, А, 2021.

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, М, А, 2018 (www.academia-moscow.ru)

3.2.3. Дополнительные источники (при необходимости)

1. Бизнес-курс английского языка. Словарь-справочник, Богацкий И.С., Дюканова Н.М.- 5-е изд., испр., Киев, ООО «ИП Логос-М», 2016, 352 с.
2. Англо-русский, русско-английский словарь с грамматическим приложением., Мюллер В.К. – Москва: «Стандарт», 2019г.- 640с.
3. Англо-русский, русско-английский словарь. Современная редакция 120 тысяч слов., Мюллер В.К. – Москва: «Стандарт», 2020 г.- 832 с.

Журналы:

1. Журнал «Гостиничное дело»2016
2. Журнал «Гостиничное дело»2017
3. Журнал «Гостиничное дело»2018
4. Журнал «Гостиничное дело»2019
5. Журнал « Иностранные языки в школе» 2016
6. Журнал « Иностранные языки в школе» 2017
7. Журнал « Иностранные языки в школе» 2018
8. Журнал « Иностранные языки в школе» 2019

3.3 Организация образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов. Студентам организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателя и предоставляется консультационная помощь.

Учебная и производственная практики завершают обучение профессионального модуля и проводятся концентрированно.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля и сдача экзамена по междисциплинарному курсу.

Профессиональный модуль считается освоенным при условии получения положительной оценки на экзамене (квалификационном).

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

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

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	<p>Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	<p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</p> <p>Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	<p>Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных</p> <p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</p> <p>Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Координировать и осуществлять</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

	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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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	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

Код и наименование личностных результатов, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ЛР 1-12	Выполнение работ в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	Экспертное наблюдение

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу по ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство,
выполненную преподавателем ГБПОУ КК АМТТ Грищенко О.С.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ. 02 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/ 43.00.00 Сервис и туризм, утвержденного приказом МОН РФ от 12.12.2022 №1100, зарегистрированного Минюстом РФ (регистрационный №72111 от 24.01.2023г.)

В результате изучения программного материала обучающиеся овладеют знаниями и умениями по вопросам: организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж, координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей, процесс поселения и выселения гостей.

В структуру рабочей программы входят основные темы, предполагающих изучение особенностей предприятия туризма и гостеприимства и получения знаний, посвященных деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

Тематика практических занятий соответствует требованиям подготовки выпускника по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и содержанию рабочей программы.

Рабочая программа изложена в простой и доступной форме с применением терминологии, свойственной данному профессиональному модулю.

Содержание рабочей программы соответствует современному уровню развития науки, техники, производства и современным достижениям в области туризма и гостеприимства.

Замечаний не имеется.

Заключение:

Рабочая программа по ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг может быть использована для обеспечения основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Рецензент

Директор ТА «Mango»

квалификация по диплому «бакалавр»

по направлению подготовки «Туризм»



В.Н. Макеева

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу по ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство,
выполненную преподавателем ГБПОУ КК АМТТ Грищенко О.С.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ. 02 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/ 43.00.00 Сервис и туризм, утвержденного приказом МОН РФ от 12.12.2022 №1100, зарегистрированного Минюстом РФ (регистрационный №72111 от 24.01.2023г.)

В результате изучения программного материала обучающиеся овладеют знаниями и умениями по вопросам: организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж, координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей, процесс поселения и выселения гостей.

В структуру рабочей программы входят основные темы, предполагающих изучение особенностей предприятия туризма и гостеприимства и получения знаний, посвященных деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

Тематика практических занятий соответствует требованиям подготовки выпускника по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и содержанию рабочей программы.

Рабочая программа изложена в простой и доступной форме с применением терминологии, свойственной данному профессиональному модулю.

Содержание рабочей программы соответствует современному уровню развития науки, техники, производства и современным достижениям в области туризма и гостеприимства.

Замечаний не имеется.

Заключение:

Рабочая программа по ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг может быть использована для обеспечения основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Директор
ИП Алхазова О.О.
квалификация по диплому
«Специалист по сервису и туризму»



Алхазова О.О.