МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования «Саратовский государственный технический
университет имени Гагарина Ю.А.»

Профессионально-педагогический колледж

УТВЕРЖДАЮ
Директор
Профессионально-педагогического
колледжа СГТУ имени Гагарина Ю.А.
_____ Т.И. Кузнецова
«14» апреля 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
специальность
43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

Рабочая программа рассмотрена
на заседании цикловой методической комиссии
Экономических специальностей
протокол № 10 от «09» апреля 2025 г.
Председатель ЦМК _____ Т.Л. Ермак

Саратов 2025

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утверждённого приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100.

Разработчик: Смага Л.А., к.э.наук, преподаватель ППК СГТУ имени Гагарина Ю.А.

СОДЕРЖАНИЕ

1. **ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** **4**

2. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** **6**

3. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** **14**

4. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** **16**

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

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
ПК 2.4	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению 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.

1.4 Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося – 538 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 480 часа;
самостоятельной работы обучающегося – 34 часов;
экзамен – 12 часов;
учебной практики – 108 часов;
производственной практики – 36 часов.
экзамен квалификационный -12 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	**Наименование разделов профессионального модуля**	**Суммарный объем нагрузки, час.** *(максимальная учебная нагрузка и практики)*	**Объем времени, отведенный на освоение МДК**								**Промежуточная аттестация**	**Практика**		**Экзамен квалификационный**
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося					**Самостоятельная работа обучающегося**		**Консультации**				
			Всего часов	**в т.ч. лаборат. занятия** *(если предусмотрено)* часов	**в т.ч. практич. занятия** *(если предусмотрено)* часов	**в т.ч., курсовая работа (проект)** *(если предусмотрено)* часов	**в т.ч. семинар. занятия** *(если предусмотрено)* часов	**Всего** часов	**в т.ч., курсовая работа (проект)** *(если предусмотрено)* часов			**Учебная** *(если предусмотрено)* часов	**Производственная (по профилю специальности)** часов	
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**
	МДК.02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы	**130**	**106**		**66**	-	-	**12**	-		**6**			
	МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и	**118**	**106**		**58**			**12**			**6**			

	дополнительных услуг													
	МДК.02.03. Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	**134**	**124**		**60**			**10**						
	УП 02.01 Учебная практика	**108**	**108**									**36**		
	ПП 02.01 Производственная практика	**36**	**36**										**72**	
	Экзамен квалификационный	**12**												**12**
	Всего:	**538**	**480**		184	**-**	**-**	**34**	**-**		**12**	108	36	**12**

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающегося, курсовая работа (проект) (если предусмотрены), иные виды учебной работы в соответствии с учебным планом	Объем часов	Уровень освоения	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4	5
МДК 02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы				ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
Тема 1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей	**Содержание учебного материала**	**10**		
	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Нормативные документы в сфере гостеприимства. Правила регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации.	2	1	
	Практическое занятие №1. Работа с ГОСТ Р 53423-2009 Туристические услуги. Гостиницы и другие средства размещения. Термины и определения и с ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования	2	2	
	Практическое занятие № 2. Решение задач по классификации гостиниц с использованием нормативных документов	2		
	Практическое занятие №3 Система классификаций гостиниц в мире и России	2		
	Практическое занятие № 4 Составление паспорта гостиничного предприятия, санаторно-курортного комплекс			
Тема 1.2. Организация службы приема и размещения	**Содержание учебного материала**	**16**		
	Состав и функции службы приема и размещения в зависимости от категории гостиницы. Влияние деятельности службы приема и размещения на результирующие показатели деятельности гостиницы. Оборудование	4	1	

	службы приема и размещения. Организация рабочего места менеджера службы приема и размещения		
	Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	2	
	Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации.	2	
	Практическое занятие № 5 Кадровое обеспечение службы приема и размещения	2	2
	Самостоятельная работа №1 Составление презентаций в графическом редакторе «Встреча гостей отеля в различных странах мира»	6	3
Тема 1.3. Технологический цикл обслуживания гостей	**Содержание учебного материала**	**32**	
	Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Стандарты внешнего вида работников.	2	1
	Процедура бронирования. Способы бронирования. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	4	
	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.	2	
	Системы и технологии службы приема и размещения.. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей	2	
	Практическое занятие №6 Составление графика загрузки отеля Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля	2	2

	Практическое занятие № 7,8 Оформление и составление различных видов заявок и бланков на бронирование	4	
	Практическое занятие № 9 Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем	2	
	Практическое занятие № 10 Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер)	2	
	Практическое занятие №11 Составление договоров с покупателем на бронирование номеров	2	
	Практическое занятие № 12 Прием, регистрация и размещение индивидуальных гостей»	2	
	Практическое занятие № 13 Решение ситуационных заданий на знание аббревиатур: «Обозначения статуса номера и индекса поселения в отеле	2	
	Практическое занятие № 14 Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	2	
	Практическое занятие № 15 Предоставление дополнительных услуг	2	
	Практическое занятие №16 Разработка алгоритма выполнения услуги «трансфер» по заданным условиям	2	
	6 семестр	**60**	
Тема 1.3. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гост6ей	**Содержание учебного материала**	**10**	
	Прием и регистрация индивидуальных гостей . Прием и регистрация туристских групп . Прием и регистрация корпоративных клиентов . Прием и регистрации VIP-персон. Особенности бронирования корпоративных мероприятий, конференций и т.д.	4	1
	Практическое занятие № 17 Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	2	2
	Практическое занятие № 18 Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования с использованием профессиональных программ	2	
	Практическое занятие № 19 Прием, регистрация и размещение групп,	2	

	корпоративных гостей		
Тема 1.4. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей	**Содержание учебного материала**	**8**	
	Юридические аспекты регистрации иностранных гостей. Правила регистрации иностранных гостей	2	1
	Практическое занятие № 20 Прием, регистрации и размещение VIP гостей и иностранных граждан	2	2
	Практическое занятие № 21, 22 Заполнение уведомления о прибытии иностранного гражданина. Заполнение журнала о прибытии иностранных граждан в гостиницу. Заполнение уведомления о прибытии иностранного гражданина на ПК.	4	
Тема 1.5. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги	**Содержание учебного материала**	**16**	
	Порядок организации расчетных операций с гостями. Порядок оформления счетов за проживание и дополнительные услуги, виды расчетов с проживающими. Виды бланков счетов за проживание и дополнительные услуги. Оформление выезда гостя. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения.	4	1
	Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения	2	
	Практическое занятие № 23 Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office	2	2
	Практическое занятие №24 Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления	2	
	Самостоятельная работа № 2 Подготовить презентации по теме «Гостиничные АСУ - Fidelio, Edelweiss, и др.», Ресторанные АСУ R-keeper, Forint» и др	6	3
	Содержание учебного материала	**14**	
Тема 1.6 Виды отчетной	Документация службы приема и размещения. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня	4	1

документации	автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: пребывание, выезда гостя.			
	Отчетная документация, оформляемая при проведении расчетов с гостями за услуги гостиницы	2		
	Практическое занятие №25 Составление примерного расчета стоимости проживания гостя, формы 3-Г – счет	2	2	
	Практическое занятие №26, 27 Работа со счетами гостей. Составление примерного расчета стоимости проживания гостя	4		
	Практическое занятие №28 Оплата услуг. Выписка гостя	2	2	
Тема 1.7 Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании	**Содержание учебного материала**	**12**		
	Ознакомление с правилами ведения телефонных переговоров. Этикет телефонных переговоров в гостинице. Правила ведения телефонных переговоров с потребителями	2	1	
	Практическое занятие №29, 30 Решение ситуационных задач	4	2	
	Практическое занятие №31 Разговор по телефону – запрос бронирования. Прямая бронь.	2		
	Практическое занятие №32 Разговор по телефону - гость пытается определиться с выбором отеля в городе.	2		
	Практическое занятие №33 Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле	2		
Промежуточная аттестация: экзамен		**12**		
МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг		**118**		ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
Тема 1.1 Роль службы управления номерного фонда	**Содержание учебного материала**	**8**		
	Взаимодействие хозяйственной службы с другими службами гостиницы. Организация хозяйственной службы гостиницы. Цели, задачи, состав АХС гостиницы. Структура и функции	2	1	
	Практическое занятие №1 Организация работы гостиничной службы	2	2	

	Практическое занятие № 2 Особенности и методы формирования гостиничного продукта	2	2
	Практическое занятие № 3 Разработка комплекса дополнительных услуг	2	2
Тема 1.2 Персонал службы АХС	**Содержание учебного материала**	**20**	
	Требования к руководителю АХС. Персонал номерного фонда. Менеджер службы номерного фонда. Руководитель службы номерного фонда. Старшая горничная службы номерного фонда. Горничная службы номерного фонда. Кастелянша, швея, супервайзер, стюард. Прачечная и химчистка. Обязанности персонала служб обслуживания и эксплуатации номерного фонда клиентов. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	4	1
	Офис АХС. Правила телефонного этикета. Прием на работу новых сотрудников АХС	2	1
	Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления. HousekeepingReport. Персональное задание горничной	2	1
	Охрана труда и техника безопасности для сотрудников	2	1
	Практическое занятие № 4 Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами	2	2
	Практическое занятие № 5 Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	2	2
	Практическое занятие № 6, 7 Квалификационные требования к персоналу. Проблемы найма.	4	2
	Практическое занятие № 8 Решение ситуационных задач	2	2
Тема 1.3 Организация поэтажного	**Содержание учебного материала**	**30**	
	Основные обязанности. График работы поэтажного персонала. Помещения поэтажного обслуживания.	2	1

обслуживания номерного фонда гостиницы	Технологии уборочных мероприятий в гостинице. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. Технология уборки жилых помещений в гостинице. Виды уборочных работ. Принципы и категории уборочных работ. Технология уборки вспомогательных помещений в гостинице. Уборка общественных и служебных зон гостиницы. Контроль за качеством уборки и технического состояния номеров. Документация поэтажной службы. Нормативы проведения уборочных мероприятий.	4	1
	Уборочная техника, инвентарь и материалы	2	1
	Практическое занятие №9 Составление персональных заданий горничным и супервайзерам	2	2
	Практическое занятие №10, 11 Отработка навыков по проведению промежуточной уборки. Отработка навыков по проведению уборки после выезда гостя. Отработка навыков по проведению экспресс-уборки. Отработка навыков по проведению генеральной уборки.	4	2
	Практическое занятие № 12 Изучение особенностей составления инвентарных списков, графиков уборки, стандартов качества уборки, производительности труда	2	2
	Практическое занятие №13, 14 Проведение и оформления отчетных документов по контролю качества уборки номеров	4	2
	Практическое занятие №15 Составление памятки по уборке помещений гостиницы	2	2
	Практическое занятие №16 Решение ситуационных задач	2	2
	Самостоятельная работа обучающегося № 1 Подготовить презентации по теме «Уборочная техника, инвентарь и материалы»	6	3
	Другие формы контроля (средний балл по текущим оценкам успеваемости)		
	6 семестр		
	Содержание учебного материала	**10**	

Тема 2. Материально-технические запасы	Белье: типы белья, комплектация, инвентарный контроль над бельем, замена белья. Требования к белью. Стандарты гостиничного белья. Матрасы в гостинице. Требования к качеству подушек. Требования к качеству одеяла. Требования к качеству постельного белья. Уход за постельными принадлежностями.	2	1
	Униформа: типы униформы, комплектация униформы, инвентарный контроль над униформой. Чистящие, моющие, дезинфицирующие средства: типы чистящих, моющих и дезинфицирующих средств, комплектация, закупка и хранение, инвентарный контроль . Технические средства, виды технических средств, инвентарный контроль над техническими средствами . Гостевые принадлежности: типы гостевых принадлежностей, их характеристика, принципы комплектации, инвентарный контроль	4	1
	Практическое занятие №17 Работа с бельем, с униформой , с чистящими, моющими, дезинфицирующими средствами, с техническими средствами в хозяйственной службе, с гостевыми принадлежностями в хозяйственной службе.	2	2
	Практическое занятие №18 Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре	2	2
Тема 3. Технология эксплуатации различных покрытий	**Содержание учебного материала**	**18**	
	Типы стеновых и потолочных покрытий, основные характеристики. Основные виды напольных покрытий, их характеристики. Технология эксплуатации мебели	2	1
	Практическое занятие №19 Изучение особенностей ухода за мебельными тканями: технологии и средства. Изучение особенностей ухода за мебельными поверхностями: технологии и средства	2	2
Тема 4. Организация работы прачечной и химчистки фонда	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. Технология работы и функции сотрудников прачечной. Особенности организации работы химчистки в средствах размещения. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих. Оборудование, используемое в гостиничной химчистке. Глажение и гладильные машины	4	1

	Ознакомление с международными знаками по уходу за тканями из различных материалов. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих	2	1
	Практическое занятие №20,21 Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих . Расшифровка ярлыков текстильных изделий	4	2
	Практическое занятие №22,23 Оформление документации при порче вещей в химчистке или прачечной. Контроль за деятельностью служб химчистки и прачечной	4	2
Тема 5. Предоставление услуг питания в номерах	**Содержание учебного материала**	**6**	
	Характеристика службы room-service . Особенности оснащения службы room-service	2	1
	Практическое занятие №25,26 Изучение разновидностей завтраков. Отработка навыков составления карт заказа на завтрак-обед-ужин в номер. Отработка навыков приема заказа на услуги питания в номере.	4	2
Тема 6. Обслуживание определенных категорий гостей	**Содержание учебного материала**	**12**	
	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	2	1
	Бизнес-услуги в гостинице	2	1
	Практическое занятие №27 Решение ситуационных задач	2	2
	Самостоятельная работа №2 Подготовка докладов на темы: 1. Spa-комплексы при гостиницах 2. Характеристика предприятий общественного питания при гостиницах 3. Организация службы кейтеринга в гостинице 4. Теории качества обслуживания 5. Оценка качества обслуживания 6. Особенности обслуживания иностранных туристов в российских гостиницах 7. Особенности работы гостиниц с туристскими группами 9. Организация работы прачечных и химчисток при гостинице 10.Служба housekeeping и организация ее работы в гостинице 11. Организация культурно-массовых мероприятий в гостинице 12.Особенности проведения банкетов и конференций в гостинице	6	3
Тема 7.	**Содержание учебного материала**	**8**	

Сохранность вещей проживающих	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице. Камера хранения. Возможность хранения багажа. Депозитные ячейки (сейфы). Воровство в гостинице. Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации	4	1	
	Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата	2	1	
	Практическое занятие №28 Оформление забытых вещей. Оформление документации на хранение ценностей. Оформление документации при возврате ценных вещей.	2	2	
Тема 8. Обеспечение безопасности	**Содержание учебного материала**	**4**		
	Профилактика производственного травматизма, производственная санитария и гигиена, электро- безопасность в гостинице . Психофизиологическая нагрузка, опасные излучения, химические и биологические факторы риска . Пожарная безопасность	2	1	
	Практическое занятие №29 Составление схемы структуры службы безопасности. Отработка действий при краже, возникновении угроз.	2	2	
Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет		**2**		
МДК 02.03. Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы		**134**		ПК 2.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
Тема 1. 1. Организация и технология работы службы	**Содержание учебного материала**	**20**		
	Понятие маркетинга, сущность и содержание маркетинга в гостеприимстве	2	1	
	Организация маркетинговой политики в сфере гостеприимства. Концепции управления маркетинговой деятельностью. Комплекс маркетинга гостеприимства (маркетинг-микс).	2		
	Маркетинговая среда предприятия: внутренняя и внешняя. Анализ маркетинговой среды.	2		
	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,	4		

	профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.		
	Практическое занятие № 1. Определение задач маркетинга по состоянию спроса	2	2
	Практическое занятие № 2. Мониторинг гостиничных услуг города	2	
	Практическое занятие № 3,4 Анализ внутренней и внешней среды гостиничного предприятия	4	
	Практическое занятие № 5Составление матрицы SWOT	2	
Тема 1.2 Сегментирование клиентов	**Содержание учебного материала**	**12**	
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	4	1
	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	2	
	Прямые и непрямые каналы бронирования	2	
	Практическое занятие № 6. Организация отдела маркетинга на предприятии	2	2
	Практическое занятие № 7. Выбор и характеристика потребительского сегмента гостиничных услуг	2	
Тема 1.3 Ценообразование как средство привлечения клиентов	**Содержание учебного материала**	**8**	
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; ценовые стратегии, управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Прогнозирование.	6	1
	Практическое занятие № 8 Решение ситуационных задач по ценообразованию	2	2
Тема 1.4 Маркетинговые исследования в гостеприимстве	**Содержание учебного материала**	**8**	
	Понятие маркетинговых исследований, процедура маркетингового исследования, систем маркетинговой информации	2	1
	Мотивы поведения потребителей. Характеристика процесса принятия решения о покупке	2	
	Практическое занятие № 9 Выбор методов маркетингового исследования при получении первичной информации	2	2

	Практическое занятие №10 Применение теории А. Маслоу в индустрии гостеприимства	2	
Тема 1.5 Каналы распространения гостиничных услуг	**Содержание учебного материала**	**8**	
	Каналы распространения гостиничных услуг . Формирование сбытовой стратегии. Франчайзинг	2	1
	Практическое занятие № 11 Разработка анкеты для изучения спроса на продукцию и услуги предприятия. Проведение исследования и анализ результатов.	2	2
	Самостоятельная работа № 1 Консюмеризм на рынке услуг подготовить рефераты, сообщения или доклады (по выбору) с сопровождением устного ответа показом презентации по темам: 1. Консьюмеризм и проблемы социально-этического маркетинга 2. Защита прав потребителей гостиничных услуг 3. Удовлетворение потребностей потребителей гостиничных услуг 4. Маркетинговые понятия: «покупатель», «потребитель», «клиент», «гость» 5. Постоянное обновление и совершенствование гостиничного товара (услуги) в соответствии с растущими запросами потребителей 6. Использование экологически чистых технологий для производства нужного товара для общества 7. Маркетинговые исследования потребителей гостиничных услуг 8. Факторы, оказывающее влияние на потребителей гостиничных услуг 9. Социально-этические проблемы маркетинг	4	3
Тема 1.6 Комплекс маркетинговых коммуникаций в гостеприимстве	**6 семестр**		
	Содержание учебного материала	**30**	
	Коммуникация, средства, участники, цели	2	1
	Личная продажа и реклама. Стимулирование сбыта и связи с общественностью. Прямой маркетинг	6	
	Выставочная деятельность в гостиничном бизнесе. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	2	
	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы.	2	
	Практическое занятие № 12 Разработка презентаций «Виды рекламы. Типы рекламных кампаний»	2	2

	Практическое занятие № 13 Составление рекламного обращения гостиничного предприятия	2	
	Практическое занятие № 14Составление плана и статей о деятельности гостиничного предприятия при проведении рекламной кампании»	2	
	Практическое занятие № 15 Выбор и характеристика конкурентных преимуществ гостиницы	2	
	Практическое занятие № 16 Распределение и сбыт в гостиничном предприятии	2	
	Практическое занятие № 17 Коммуникация, пропаганда и реклама в гостиничном бизнесе	2	
	Самостоятельная работа №2 История развития российской рекламы. Подготовка рефератов на темы: 1. История развития рекламы 2. Реклама в государствах Древнего мира 3. Развитие рекламы в Западной Европе и США 4. История отечественной рекламы. Реклама в России 5. Развитие каналов рекламной коммуникации в России 6. История формирования и развития российского рынка телевизионной рекламы 7. История развития рекламы гостиничных услуг 8. Рекламные мероприятия и кампании в Саратовской области	6	3
Тема 1.7. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	**Содержание учебного материала**	**30**	
	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	4	1
	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	4	
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей	2	
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	4	

	Практическое занятие № 18 Разработка элементов фирменного стиля гостиничного предприятия	2	2
	Практическое занятие № 19 Круглый стол «Культура предприятия	2	
	Практическое занятие № 20 Разработка программы повышения качества обслуживания в гостинице	2	
	Практическое занятие № 21Управление качеством услуг. Внутренний маркетинг	2	
	Практическое занятие № 22 Разработка плана создания маркетинговой службы	2	
	Практическое занятие № 23,24 Решение ситуационных задач	4	
	Практическое занятие № 25 Контроль маркетинга	2	
Тема 1.8 Информационные технологии в маркетинге	**Содержание учебного материала**	**16**	
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения. Использование информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.	2	1
	Автоматизированная обработка данных в службе бронирования Состав информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов. Использование электронной почты для приема заказов. Использование факсимильных средств связи. Использование почтовой связи для обеспечения процесса бронирования.	2	
	Глобальные системы бронирования, используемые в Российской Федерации и за рубежом. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ. Этика ведения деловой переписки при бронировании.	2	
	Практическое занятие № 26,27 Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя . Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	4	2
	Практическое занятие № 28, 29 Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования (с использованием телефона, Интернета и туроператора, через сайты отелей и системы интернет-бронирования)	4	

	Практическое занятие № 30 Ведение деловой переписки с различными группами клиентов	2		
Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет		**2**		

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАМММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению учебной дисциплины

Реализация программы профессионального модуля наличия учебных кабинетов «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга; правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности» для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, в том числе групповых, индивидуальных, письменных, устных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оборудование:
- рабочее место преподавателя;
- специализированная мебель (столы, стулья по количеству обучающихся);
- доска ученическая.

Технические средства обучения:
- компьютер (ноутбук);
- мультимедийный проектор, экран.

Учебно-наглядные пособия: плакаты, учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по рабочей программе дисциплины, в том числе, видео-аудио материалы, компьютерные презентации.

Компьютер имеет доступ к электронно-библиотечным системам, выход в глобальную сеть Интернет, оснащен лицензионным программным обеспечением.

3.2.Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации учебной дисциплины

Нормативно-правовые акты

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ).
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.06.2018) "О защите прав потребителей".
3. Федеральный закон "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации" от 25.07.2002 N 115-ФЗ (последняя редакция).
4. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция).
5. Федеральный закон "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" от 18.07.2006 N 109-ФЗ (последняя редакция).
6. Федеральный закон "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с

использованием электронных средств платежа" от 22.05.2003 N 54-ФЗ (последняя редакция).

7. Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ (последняя редакция).

8. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".

9. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями" (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2014 N 35473).

10. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

Основные учебные издания

11. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/511184

12. Малолетко, А. Н., Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия : учебник / А. Н. Малолетко, О. В. Каурова. — Москва: КноРус, 2022. — 256 с. — ISBN 978-5-406-09081-7. — URL: https://book.ru/book/942441

13. Никольская, Е. Ю., Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие / Е. Ю. Никольская, М. Е. Успенская, Д. В. Галкин, Л. И. Скабеева. — Москва : КноРус, 2023. — 297 с. — ISBN 978-5-406-10329-6. — URL: https://book.ru/book/945180

Дополнительные учебные издания

14. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 751 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15138-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/519925.

15. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/512196

16. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15696-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/514813

17. Организация бронирования и продаж гостиничного продукта : учебное пособие / К. С. Горяинов, Е. Ю. Никольская, И. Н. Суворова [и др.] ; под ред. О. В. Пасько. — Москва : КноРус, 2022. — 187 с. — ISBN 978-5-406-10038-7. — URL: https://book.ru/book/944147

Интернет-ресурсы

18. Hotelier.PRO - журнал для отельеров, владельцев гостиниц, рестораторов, топ-менеджеров гостиничного бизнеса и работников сферы horeca. Пособие как открыть отель, гостиницу или хостел. Режим доступа: https://hotelier.pro

Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

19. Методические указания для обучающихся по выполнению практических работ.

20. Методические указания для обучающихся по выполнению самостоятельных работ.

3.3. Общие требования к организации образовательного процесса

При реализации компетентностного подхода программа профессионального модуля предусматривает использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (применение электронных образовательных ресурсов, деловых игр, разбора конкретных ситуаций, психологических тренингов, групповых дискуссий) в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся.

Реализация практических занятий осуществляется непосредственно в ППК СГТУ имени Гагарина Ю.А.

Образовательная деятельность в форме практической подготовки организована при реализации МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы, МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг, МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы, учебной практики, производственной практики, предусмотренных учебным планом следующим образом:

– при реализации МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы, МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг, МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы

практическая подготовка организуется путем проведения практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью;

– при проведении практики практическая подготовка организуется путем непосредственного выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Учебная практика проводится на базе ППК СГТУ имени Гагарина Ю.А.

Производственная практика проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся. Производственная практика проводится концентрировано по завершении освоения МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы, МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг, МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы.

Формы проведения консультаций для обучающихся: групповые, индивидуальные, письменные, устные.

Программа профессионального модуля реализуется в 5-6 семестрах 3 курса обучения. Освоению профессионального модуля должно предшествовать изучение учебных дисциплин: СГ.01 История России, СГ. 03 Безопасность жизнедеятельности, СГ.05 Основы финансовой грамотности, СГ.06 Основы бережливого производства, ОП.02 Предпринимательская деятельность, ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве, ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве, ОП.05 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела, ОП.09 Русский язык и культура речи, ОП. География туризма, ОП.11 Индустрия гостеприимства в сфере туризма и гостиничного бизнеса.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарным курсам, учебной практике, производственной практике:

- наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю преподаваемого модуля;
- наличие опыта деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- получение дополнительного профессионального образования по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

Код, наименование общих компетенций	Критерии оценки	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Текущий контроль успеваемости: - опрос устный (фронтальный); - выполнение практической работы (индивидуальная и групповая форма работы); - защита рефератов - собеседование по результатам выполненной работы; - наблюдение за процессом выполнения заданий; - демонстрация выполнения видов работ практики; - выполнение письменной работы "Отчет по практике". Межсессионная аттестация – тестирование. Промежуточная аттестация по МДК.02.01 в форме экзамена, МДК.02.02, МДК.02.03 в форме дифференцированного зачета. Промежуточная аттестация по УП.02.01 в форме дифференцированного зачета. Промежуточная аттестация по ПП.02.01 в форме
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб	

	питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)	дифференцированного зачета. Промежуточная аттестация по ПМ.02 в форме экзамена квалификационного.
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	
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	
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	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	

4.2. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Показатели и критерии оценивания компетенций

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания содержатся в приложении 1.

Контрольные и тестовые задания

Контрольные задания содержатся в приложении 1.

Методические материалы

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, характеризующих формирование компетенций, содержатся в приложении 1.

Приложение 1

Контрольно-оценочные средства
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
ПМ 02 Экзамен квалификационный

1.1 Форма промежуточной аттестации: Экзамен квалификационный (6 семестр).

1.2. Система оценивания результатов выполнения заданий

Оценивание результатов выполнения заданий промежуточной аттестации осуществляется на основе следующих принципов:

достоверности оценки – оценивается уровень сформированности знаний, умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций, продемонстрированных обучающимися в ходе выполнения задания;

адекватности оценки – оценка выполнения заданий должна проводиться в отношении тех компетенций, которые необходимы для эффективного выполнения задания;

надежности оценки – система оценивания выполнения заданий должна обладать высокой степенью устойчивости при неоднократных оценках уровня сформированности знаний, умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций обучающихся;

комплексности оценки – система оценивания выполнения заданий должна позволять интегративно оценивать общие и профессиональные компетенции обучающихся;

объективности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий должна быть независимой от особенностей профессиональной ориентации или предпочтений преподавателей, осуществляющих контроль или аттестацию.

При выполнении процедур оценки заданий используются следующие основные методы:

- метод расчета первичных баллов;
- метод расчета сводных баллов.

Результаты выполнения заданий оцениваются в соответствии с разработанными критериями оценки.

Используется пятибалльная шкала для оценивания результатов обучения.

Перевод пятибалльной шкалы учета результатов в пятибалльную оценочную шкалу:

Оценка	**Количество баллов, набранных за выполнение теоретического и практического задания, средний балл по итогам аттестации**
Оценка 5 «отлично»	4,6-5
Оценка 4 «хорошо»	3,6-4,5
Оценка 3 «удовлетворительно»	3-3,5
Оценка 2 «неудовлетворительно»	≤ 2,9

1.3. Контрольно-оценочные средства
1.3.1 Задание:
1. Примерные вопросы задания "Тестирование"
2. Решить ситуационную задачу.

1.Какая зона гостиницы формирует первое впечатление о ней:
А) вертикальные коммуникации
Б) вестибюль
В) зона отдыха
Г) лобби-бар
2. Чем определяется класс мягкой мебели в гостинице
А) обивкой
Б) звездностью гостиницы
В) ремонтопригодностью
Г) комплектующими
3. Какое оборудование занимает центральное место в холле гостиницы:
А) лифты
Б) лестницы
В) респшен
Г) информационные стойки
4. Какая зона холла предназначена для проведения кофе – паузы:
А) лобби – бар
Б) зона отдыха
В) вертикальные коммуникации
Г) ресепшен
5. Что можно отнести к вертикальным коммуникациям отеля:
А) ресепшен
Б) зона отдыха
В) лобби-бар
Г) лифты, лестницы
6. Где должна находиться зона интенсивного пешеходного движения в вестибюле отеля:
А) слева от входа
Б) справа от входа
В) посередине от входа к стойке ресепшен
Г) в зоне вертикальных коммуникаций
7. Какие дополнительные ……. могут быть расположены в вестибюле гостиницы:
А) лифты
Б) торговые точки
В) санузлы
Г) стойки
8. В каком месте располагается рекреационная зона при продольной функциональной организации помещений вестибюля отеля:
А) слева от интенсивного пешеходного движения
Б) справа от интенсивного пешеходного движения
В) в правом дальнем углу от входа
Г) перед проходами
9. Наиболее короткая зона интенсивного пешеходного движения расположена в :
А) фронтальной функциональной организации вестибюля
Б) продольной функциональной организации вестибюля
В) концентрической функциональной организации вестибюля

Г) линейной функциональной организации вестибюля
10 С какой стороны вестибюля располагается группа приема гостей:
А) слева от входа
Б) справа от входа
В) прямо перед входом
Г)в отдельном помещении
11. Как должен быть организован режим приема гостей согласно стандарту обслуживания
А) с 8-00 до 20-00
Б)с 12-00 до 24-00
В) с 24-00 до 00-00
Г) с 16-00 до 12-00
12. Как осуществляется приветствие гостя
А) стоя за стойкой
Б) сидя за стойкой
В) с улыбкой
Г) без эмоций
13. Как необходимо обращаться к гостю согласно стандартам обслуживания:
А) Гражданин…
Б)Господин…
В) Товарищ…
Г) Уважаемый…
14. Информация о бронировании включает …:
А) тип номера, тип кровати, разрешение о курении
Б) время еды, стоимость в выходные дни
В) услуги побудки, почты, телеграфа,WI-FI
Г) стоимость дополнительных услуг
15. Что включает предварительная подготовка к заселению:
А) поручение портье
Б) раскладка газет в номер
В) распределение номеров и ключей
Г) уборка номера
16. Документ, оформляемый при предварительном бронировании
А) предварительная карта гостя
Б) предварительный счет
В) предварительная заявка
Г) виза
17. Встреча гостя в аэропорту (на вокзале)
А) транспорт
Б) перевозка
В) трансферт
Г) перемещение
18. Документ, заполняемый гостем при регистрации в отеле
А) заявка
Б) анкета
В) счет
Г) ваучер
19. Документ, получаемый гостем после регистрации на поселение:
А) заявка
Б) анкета
В) счет

Г) ваучер
20. Документ, формируемый при выписке гостя
А) заявка
Б) кассовый отчет
В) счет
Г) ваучер

Ситуационные задачи:

Задание 1.

Разговор по телефону – запрос бронирования. Прямая бронь. Пожилая супружеская пара просит осуществить бронирование на трое суток (отель 5*). Необходимо предложить варианты размещения, осуществить бронирование, оформить заявку на бронирвоание. Составить текст разговора между сотрудником гостиницы и клиентом отеля по поводу бронирования мест в отеле пользуясь правилами ведения телефонных переговоров и порядком бронирования гостиничных услуг. Далее в ходе проживания гости решили заказать завтрак в номер. С этой просьбой они обратились на ресепшн. Опишите действия персонала с момента обращения гостей на ресепшен до момента оказания услуги.

Задание 2.

Заселение гостей ВВВ – Через агентство (в 8.00 гости в отеле, комната на двоих, завтраки включены в стоимость, номер свободен, но еще не готов, готов будет в 12.00, заселение на 7 чуток). Составить текст разговора между сотрудником гостиницы и клиентом отеля по поводу заселения, предложить варианты (какими услугами может воспользоваться) на время ожидания номера. Оформить заявку на бронирование. Клиент решает ожидать заселения воспользовавшись услугами теннисного корта (платно). Расскажите подробнее гостю об правилах оказания данной услуги.

Задание 3.

Заселение гостя (15.00, постоянный VIP гость , одноместные номер с завтраком , номер готов к заселению, заезд на 5 суток). Описать процедуру бронирования, заселения гостя, а также предложите варианты комплиментов для гостя. Оформить заявку на бронирование.

1.3.2. Критерии оценки

Критерии оценки теоретического задания

Оценка за задание «Тестирование» определяется простым суммированием баллов за правильные ответы на вопросы. Один верный ответ равен 0,1 баллу.

Ответ считается правильным, если:

- при ответе на вопрос закрытой формы с выбором ответа выбран правильный ответ;
- при ответе на вопрос открытой формы дан правильный ответ;
- при ответе на вопрос на установление правильной последовательности установлена правильная последовательность;
- при ответе на вопрос на установление соответствия, если сопоставление произведено верно для всех пар.

2.2.2. Критерии оценки практического задания

Оценивание выполнения практического задания осуществляется в соответствии со следующей методикой:

в соответствии с каждым критерием балы начисляются, если студент дал правильный ответ, или совершил верное действие, в противном случае баллы не начисляются;

оценка за выполненное задания складывается из суммы начисленных баллов за выполнение практических задач.

Критерии оценки результатов выполнения теоретического задания		Баллы в соответствии с критериями оценки
		Максимальный балл – 3
1	Демонстрирует глубокое, полное знание и понимание программного материала. Последовательно, самостоятельно раскрывает основное содержание вопроса. Выводы аргументированы, основаны на самостоятельно выполненном анализе, обобщении данных. Четко и верно даны определения понятий и научных терминов. Дает верные, самостоятельные ответы на вопросы.	3
2	Демонстрирует недостаточно глубокое, полное знание и понимание программного материала. Недостаточно последовательно, но самостоятельно раскрывает основное содержание вопроса. Выводы основаны на самостоятельно выполненном анализе, обобщении данных, но в отдельных случаях недостаточно аргументированы. Недостаточно четко и верно даны определения понятий и научных терминов. При ответе на вопросы допускает несущественные ошибки, которые может исправить самостоятельно.	1,5
3	Демонстрирует в отдельных вопросах, неглубокое владение знаниями программного материала. Излагает программный материал фрагментарно, не всегда последовательно. Допущены ошибки и неточности в использовании научной терминологии. При ответе на вопросы допускает неточности.	1
4	Студент демонстрирует незнание и непонимание программного материала. Основное содержание учебного материала не раскрыто; допущены грубые ошибки в определении понятий, при ис0пользовании терминологии. Затрудняется отвечать на вопросы, при ответе допускает серьезные ошибки.	0

Результаты выполнения теоретического задания и результаты выполнения практического задания суммируются. Формируется свод результатов, полученные результаты соотносятся с 5-бальной системой оценки:

оценка	**Количество баллов, набранных за выполнение теоретического и практического задания**
Оценка 5 «отлично»	4,6-5
Оценка 4 «хорошо»	4-4,5

Оценка 3 «удовлетворительно»	3-3,9
Оценка 2 «неудовлетворительно»	≤ 2,9

1.4. Материально-техническое обеспечение для проведения промежуточной аттестации

Аттестация проводится в кабинете «организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», мастерской «стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования».

1.5. Учебно-методическое и информационное обеспечение для проведения промежуточной аттестации

Нормативно-правовые акты

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ).
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.06.2018) "О защите прав потребителей".
3. Федеральный закон "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации" от 25.07.2002 N 115-ФЗ (последняя редакция).
4. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция).
5. Федеральный закон "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" от 18.07.2006 N 109-ФЗ (последняя редакция).
6. Федеральный закон "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа" от 22.05.2003 N 54-ФЗ (последняя редакция).
7. Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ (последняя редакция).
8. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".
9. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями" (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2014 N 35473).
10. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

Основные учебные издания

11. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/511184

12. Малолетко, А. Н., Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия : учебник / А. Н. Малолетко, О. В. Каурова. — Москва: КноРус, 2022. — 256 с. — ISBN 978-5-406-09081-7. — URL: https://book.ru/book/942441

13. Никольская, Е. Ю., Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие / Е. Ю. Никольская, М. Е. Успенская, Д. В. Галкин, Л. И. Скабеева. — Москва : КноРус, 2023. — 297 с. — ISBN 978-5-406-10329-6. — URL: https://book.ru/book/945180

Дополнительные учебные издания

14. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 751 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15138-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/519925.

15. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/512196

16. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15696-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/514813

17. Организация бронирования и продаж гостиничного продукта : учебное пособие / К. С. Горяинов, Е. Ю. Никольская, И. Н. Суворова [и др.] ; под ред. О. В. Пасько. — Москва : КноРус, 2022. — 187 с. — ISBN 978-5-406-10038-7. — URL: https://book.ru/book/944147

Интернет-ресурсы

18. Hotelier.PRO - журнал для отельеров, владельцев гостиниц, рестораторов, топ-менеджеров гостиничного бизнеса и работников сферы horeca. Пособие как открыть отель, гостиницу или хостел. Режим доступа: https://hotelier.pro

Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

19. Методические указания для обучающихся по выполнению практических работ.

20. Методические указания для обучающихся по выполнению самостоятельных работ.