

### **3.3. Рабочая программа профессионального модуля**

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

### **«ПМ.03 Предоставление гостиничных услуг»**

**Дополнительный профессиональный блок/Профессиональный цикл**

*СОДЕРЖАНИЕ*

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
МОДУЛЯ**

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**  
**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**  
**«ПМ.03 Предоставление гостиничных услуг»**

**1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля**

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить вид деятельности «Предоставление гостиничных услуг» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций<sup>5</sup>

<i>Код</i>	Наименование общих компетенций
<b>ОК 01.</b> <sup>6</sup>	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
<b>ОК 02.</b>	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
<b>ОК 03.</b>	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
<b>ОК 04.</b>	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
<b>ОК 09.</b>	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

<i>Код</i>	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций, сформированных по запросу работодателя(ей)
<b>ВД 3</b>	Предоставление гостиничных услуг
<b>ПК 3.1.</b>	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
<b>ПК 3.2.</b>	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
<b>ПК 3.3.</b>	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
<b>ПК 3.4.</b>	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

<sup>5</sup> В данном подразделе указываются только те компетенции, которые формируются в рамках данного модуля и результаты которых будут оцениваться в рамках оценочных процедур по модулю.

<sup>6</sup> При введении ПК для цифровой экономики необходимо учесть ОК 02.

Владеть навыками	Н.3.1.01	Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Н.3.1.02	Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения
	Н.3.1.03	Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Н.3.1.04	Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
	Н.3.1.05	Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения
	Н.3.2.01	Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Н.3.2.02	Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения
	Н.3.2.03	Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Н.3.2.04	Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Н.3.3.01	Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
	Н.3.3.02	Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Н.3.3.03	Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
	Н.3.4.01	Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале
	Н.3.4.02	Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
	Н.3.4.03	Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)

		Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте
Уметь	У.3.1.01	Применять регламенты и стандарты обслуживания гостей при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения
	У.3.1.02	Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
	У.3.1.03	Соблюдать стандарты чистоты на рабочем месте
	У.3.1.04	Оберегать имущество гостиничного комплекса или иного средства размещения от хищений и/или ущерба
	У.3.2.01	Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
	У.3.2.02	Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов
	У.3.2.03	Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме
	У.3.2.04	Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
	У.3.2.05	Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
	У.3.3.01	Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
	У.3.3.02	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
	У.3.3.03	Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
	У.3.4.01	Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в

		наличной и безналичной форме
	У.3.4.02	Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
	У.3.4.03	Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
	У.3.4.04	Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения. Вести журнал передачи смены
Знать	3.3.1.01	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения
	3.3.1.02	Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
	3.3.1.03	Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
	3.3.1.04	Требования охраны труда
	3.3.1.05	Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
	3.3.1.06	Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
	3.3.2.01	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения
	3.3.2.02	Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
	3.3.2.03	Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения
	3.3.2.04	Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
	3.3.2.05	Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
	3.3.2.06	Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения
	3.3.2.07	Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения

	3.3.2.08	Требования охраны труда
	3.3.2.09	Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
	3.3.2.10	Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
	3.3.3.01	Законодательство Российской Федерации о предоставлении
	3.3.2.02	Основы организации деятельности
	3.3.2.03	Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда
	3.3.2.04	Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
	3.3.2.05	Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения
	3.3.2.06	Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
	3.3.4.01	Законодательство Российской Федерации о предоставлении
	3.3.4.02	Основы организации деятельности
	3.3.4.03	Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда
	3.3.4.04	Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
	3.3.4.05	Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения
	3.3.4.06	Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены

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

Всего часов 388

в том числе в форме практической подготовки 264

Из них на освоение МДК 268

в том числе самостоятельная работа 8

практики, в том числе учебная 72

производственная 36

Промежуточная аттестация 44

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Для специальности

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Обучение по МДК					Практики	
				Всего	В том числе				Учебная	Производственная
					Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа <sup>7</sup>	Промежуточная аттестация		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 3.1 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09 КК 01, КК 02	Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	88	60	88	60	-	2	-		
ПК 3.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01, КК 02,	Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса	90	48	90	48	-	4	-		

<sup>7</sup> Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема профессионального модуля в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием междисциплинарного курса.

<b>КК 03</b>										
<b>ПК 3.3</b> <b>ОК 01 – ОК 05;</b> <b>ОК 09</b> <b>КК 01, КК 02</b>	Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	<b>80</b>	48	<b>80</b>	48	-	2	-		
	Учебная практика	72	72						72	
	Производственная практика	36	36							36
	Промежуточная аттестация	22								
	<i>Всего:</i>	<b>388</b>	<b>264</b>	<b>258</b>	<b>156</b>	-	8	22	72	36

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

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.	Код ПК, ОК	Код Н/У/З
1	2	3	4	5
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса		88/60		
МДК 03.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования гостиницы		88/60		
Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	<b>Содержание</b>	44	ПК 3.1, ПК 3.2 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 05 КК 01, КК 02, КК 03	3 3.1.01-3.3.1.06, 3.3.2.01-3.3.2.10 У 3.1.01-У.3.1.04 У 3.2.01-У.3.2.05
	Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.			
	Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.			
	Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.			
	Нормы расхода чистящих и моющих средств.			
	Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.			
	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.			
	Деловое общение. Этика и этикет.			
<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>		<b>30</b>		
	Определение численности работников, занятых обслуживанием,	10	ПК 3.1, ПК 3.2	У 3.1.01-У.3.1.04

	в соответствии с установленными нормативами.		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 05	У 3.2.01-У.3.2.05
	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	10	КК 01, КК 02, КК 03	Н 3.1.01-Н.3.1.05 Н.3.2.01-Н.3.2.04
	Оформление технологических документов службы номерного фонда.	10		
<b>Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</b>	<b>Содержание</b>	44		
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.		ПК 3.1, ПК 3.3 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 05 КК 01, КК 02, КК 03	З 3.1.01-3.3.1.06, 3.3.3.01-3.3.3.06 У 3.1.01-У.3.1.04 У 3.3.01-У.3.3.03
	Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.			
	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.			
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.			
	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.			
	Служба бронирования. Структура. Персонал.			
	Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования.			
	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм			

рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.			
Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования			
Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.			
Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.			
Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке			
Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.			
Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.			
Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.			
Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.			
<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>30</b>		
Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	2	ПК 3.1, ПК 3.3	У 3.1.01-У.3.1.04
Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	4	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 05	У 3.3.01-У.3.3.03
Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	4	КК 01, КК 02, КК 03	Н 3.1.01-Н.3.1.05
Индивидуальное бронирование с использованием	4		Н.3.3.01-Н.3.2.03

	профессиональных программ			
	Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	4		
	Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	2		
	Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	4		
	Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях.	2		
	Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.	4		
<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1</b>		2		
1. Работа с перечнем литературных источников				
2. Работа с нормативной документацией				
<b>Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса</b>		<b>90/48</b>		
<b>МДК 03.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг</b>		<b>90/48</b>		
<b>Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>	<b>Содержание</b>	44	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3.  ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05  КК 01, КК 02, КК 03	3.3.1.01-3.3.1.06,  3.3.2.01-3.3.2.10  3.3.3.01-3.3.3.06  У 3.1.01-У.3.1.04  У 3.2.01-У.3.2.05  У 3.3.01-У.3.3.03
	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.			
	Уборка общественных и служебных зон гостиницы.			
	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».			
	Уборочные материалы, техника, инвентарь.			
	Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.			
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.			
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.			
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице			
	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.			
Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.				
<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		<b>24</b>		

	Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	4	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3.  ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05  КК 01, КК 02, КК 03	У 3.1.01-У.3.1.04
	Оформление контроля качества уборки номеров.	3		У 3.2.01-У.3.2.05
	Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	3		У 3.3.01-У.3.3.03
	Оформление забытых вещей.	3		Н 3.1.01-Н.3.1.05
	Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	3		Н.3.2.01-Н.3.2.04
	Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	4		Н.3.3.01-Н.3.2.03
	Составление программы противодействия воровству в гостинице.	4		
<b>Тема 2.2.</b> <b>Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж</b>	<b>Содержание</b>	46		
	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.		ПК 3.3.	3.3.3.01-3.3.3.06
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05	У 3.3.01-У.3.3.03
	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.		КК 01, КК 02, КК 03	Н.3.3.01-Н.3.2.03
	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования			
	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.			
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.			
	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).			
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для			

обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.			
Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.			
Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.			
<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>24</b>		
Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	2	ПК 3.3.	У 3.3.01-У.3.3.03
Формирование пакетов услуг гостиницы	5	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05	Н.3.3.01-Н.3.2.03
Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	2	КК 01, КК 02, КК 03	
Формирование программ лояльности клиентов	2		
Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	3		
Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.	3		
Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	2		
Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2		
Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.	3		
<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2</b> 1. Работа с перечнем литературных источников 2. Работа с нормативной документацией 3. Подготовка доклада на тему: «Персональные и дополнительные услуги гостям»	4		

<b>Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</b>		<b>80/48</b>		
<b>МДК 03.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы</b>		<b>80/48</b>		
<b>Тема 3.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей</b>	<b>Содержание</b>	40		
	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.		ПК 3.1, ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05	З 3.1.01-3.3.1.06, У 3.1.01-У.3.1.04
	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.		КК 01, КК 02, КК 03	Н 3.1.01-Н.3.1.05
	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.			
	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.			
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.			
	Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.			
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.			
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.			
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.			
	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.			
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>24</b>		
	Организация приёма, регистрации гостей.	4	ПК 3.1, ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05	У 3.1.01-У.3.1.04 Н 3.1.01-Н.3.1.05
Размещение гостей (предоставление номеров).	4			
Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	2			
Чтение и перевод текстов с иностранного языка.	4	КК 01, КК 02, КК		

	Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.	10	03		
<b>Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей</b>	<b>Содержание</b>	40	ПК 3.1, ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05  КК 01, КК 02, КК 03	З 3.1.01-З.3.1.06,  У 3.1.01-У.3.1.04  Н 3.1.01-Н.3.1.05	
	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.				
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя				
	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.				
	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.				
	Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.				
	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.				
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>				<b>24</b>
	Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя				2
	Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	2			
Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	2	КК 01, КК 02, КК 03			
Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	4				

	Особенности поселения гостей от группы	2		
	Особенности поселения коллектива.	2		
	Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер	2		
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2		
	Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.	6		
<b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1</b>				
	1. Повторение. Подготовка к промежуточной аттестации по заданию преподавателя	2		
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ</b> Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы Овладение практическими навыками супервайзера, координатора		72		

<p>Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания</p> <p>Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья</p> <p>Проведение различных видов уборочных работ</p> <p>Оформление документов на забытые вещи</p> <p>Контроль сохранности предметов интерьера номеров</p> <p>Использование в работе знаний иностранных языков</p> <p>Оказание персональных и дополнительных услуг гостям</p> <p>Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование</p> <p>Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)</p> <p>Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих</p> <p>Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей</p> <p>Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</p> <p>Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием</p> <p>Составление актов на списание инвентаря и оборудования</p> <p>Организация рабочего места</p> <p>Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия</p> <p>Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;</p> <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 санкций  Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование  Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров  Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования  Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.  Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам  Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения  Создание отчетов по бронированию  Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p>			
<p><b>Производственная практика</b>  <b>Виды работ</b>  Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;  Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице  Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей  Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.  Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями  Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями  Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.  Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей  Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями  Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.  Выполнение обязанностей ночного портье.  Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для</p>	36		

<p>ночного аудита.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих</p> <p>Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</p> <p>Проведение контроля готовности номеров к заселению</p> <p>Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой</p> <p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.</p> <p>Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.</p> <p>Ведение учета забытых вещей.</p> <p>Работа с просьбами и жалобами гостей.</p> <p>Оформление актов актирования 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</p>			
---	--	--	--

<p>GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</p> <p>Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>Оформление принятых заявок на резервирование номеров</p> <p>Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</p> <p>Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>Внесение изменений в заказ на бронирование</p> <p>Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>			
<p><b>Всего</b></p>	<p><b>388</b></p>		

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

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

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

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

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

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

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен другими изданиями.

##### **3.2.1. Основные печатные издания**

1. Морозова Н.С., Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия: учебник для среднего профессионального образования/ Н.С. Морозова, М.А. Морозов.- Москва: Издательство Юрайт, 2023

##### **3.2.2. Дополнительные источники**

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

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

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

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
<p>ПК 3.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей</p>	<p>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</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ПК 3.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p>	<p>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</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ПК 3.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p>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</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<p>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</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>

	Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	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