

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 10.06.2025 13:24:44
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca16484036a8cbb955b9e33e00c

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрена

Педагогическим советом колледжа

протокол № 4 от 18.11.2025 г.

Директор колледжа _____ А.Э. Чечулин

(подпись)

Утверждена

Советом по учебно-методическим
вопросам и качеству образования

протокол № 4 от 16.12.2025 г.

Председатель _____ Д.А. Карх

(подпись)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Наименование профессионального модуля	ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг
Специальность	43.02.16 Туризм и гостеприимство
Форма обучения	очная
Год набора	2026

Разработана:
Преподаватели,
Дудова Марина Анатольевна
Радыгина Евгения Геннадьевна

Екатеринбург
2025 г.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения рабочей программы.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» утвержденный Министерством просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 11000, а также в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

«Предоставление гостиничных услуг» и соответствующих профессиональных компетенций:

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. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 года №282н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05 сентября 2017 года №659н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приёму и размещению гостей»;

1.2. Цели и задачи модуля — требования к результатам освоения модуля.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

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

	<p>расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; - осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; - использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;

- контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;
- предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;
- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;
- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами

	<p>гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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:	<ul style="list-style-type: none"> - 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

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

По очной форме обучения:

всего — 741 часов, в том числе:

- на освоение МДК 02.01 – 198 часов, включая:
курсовую работу – 38 часов,
самостоятельную работу – 20 часов;
- на освоение МДК 02.02 – 270 часов, включая:
самостоятельную работу – 46 часов;
- на освоение МДК 03.01 – 81 часов, включая:
самостоятельную работу – 3 часа;
- учебной практики Предоставление гостиничных услуг – 72 часа;
- производственной практики Предоставление гостиничных услуг – 108 часов.
- экзамен по модулю Предоставление гостиничных услуг – 12 часов

В форме практической подготовке – 232 часа, из них:

- МДК 02.01 – 16 часов;
- МДК 02.02 – 36 часов;
- учебная практика Предоставление гостиничных услуг – 72 часа;
- производственная практика Предоставление гостиничных услуг – 108 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Предоставление гостиничных услуг», в том числе профессиональными (ПК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

и общими (ОК) компетенциями:

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 иностранных языках

Результатом освоения профессионального модуля, в соответствии с рабочей программой воспитания, является формирование у обучающихся следующих личностных результатов обучения:

Код	Наименование результата обучения
ГВ 8 В	Осознанно проявляющий гражданскую активность в социальной и экономической жизни субъекта РФ.
ПВ 5 В.	Осознанно проявляющий неравнодушное отношение к выбранной профессиональной деятельности, постоянно совершенствуется, профессионально растет, прославляя свою профессию /специальность.
ДНВ 6 В.	Обладающий сформированными представлениями о значении и ценности специальности, знающий и соблюдающий правила и нормы профессиональной этики.
ЭВ 6В	Использующий возможности художественной и творческой деятельности в целях саморазвития и реализации творческих способностей, в том числе в профессиональной деятельности
ПТВ 1	Понимающий профессиональные идеалы и ценности, уважающий труд, результаты труда, трудовые достижения российского народа, трудовые и профессиональные достижения своих земляков, их вклад в развитие своего поселения, края, страны.

ПТВ 2	Участвующий в социально значимой трудовой и профессиональной деятельности разного вида в семье, образовательной организации, на базах производственной практики, в своей местности.
ПТВ 3	Выражающий осознанную готовность к непрерывному образованию и самообразованию в выбранной сфере профессиональной деятельности.
ПТВ 4	Понимающий специфику профессионально-трудовой деятельности, регулирования трудовых отношений, готовый учиться и трудиться в современном высокотехнологичном мире на благо государства и общества.
ПТВ 5	Ориентированный на осознанное освоение выбранной сферы профессиональной деятельности с учётом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, государства и общества.
ПТВ 6	Обладающий сформированными представлениями о значении и ценности выбранной профессии, проявляющий уважение к своей профессии и своему профессиональному сообществу, поддерживающий позитивный образ и престиж своей профессии в обществе.
ПТВ 7В	Применяющий знания о нормах выбранной специальности, всех ее требований и выражающий готовность реально участвовать в профессиональной деятельности в соответствии с нормативно-ценностной системой.
ПТВ 8В	Готовый к освоению новых компетенций в профессиональной отрасли.
ПТВ 9В	Обладающий опытом использования в профессиональной деятельности современных информационных технологий и производственных программ с целью осуществления различного рода операций в сфере сервиса и туризма.
ПТВ 10В	Обладающий опытом и навыками работы использования специализированного оборудования и инвентаря.
ЭКВ 3	Применяющий знания из общеобразовательных и профессиональных дисциплин для разумного, бережливого производства и природопользования, ресурсосбережения в быту, в профессиональной среде, общественном пространстве.
ЭКВ 4	Имеющий и развивающий опыт экологически направленной, природоохранной, ресурсосберегающей деятельности, в том числе в рамках выбранной специальности, способствующий его приобретению другими людьми.
ЭКВ 5В	Ответственно подходящий к рациональному потреблению энергии, воды и других природных ресурсов в жизни в рамках обучения и профессиональной деятельности;
ЦНП 1	Деятельно выражающий познавательные интересы в разных предметных областях с учётом своих интересов, способностей, достижений, выбранного направления профессионального образования и подготовки.
ЦНП 2	Обладающий представлением о современной научной картине мира, достижениях науки и техники, аргументированно выражающий понимание значения науки и технологий для развития российского общества и обеспечения его безопасности.
ЦНП 3	Демонстрирующий навыки критического мышления, определения достоверности научной информации, в том числе в сфере профессиональной деятельности.
ЦНП 4	Умеющий выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
ЦНП 6	Развивающий и применяющий навыки наблюдения, накопления и систематизации фактов, осмысления опыта в естественнонаучной и гуманитарной областях познания, исследовательской и профессиональной деятельности.

ЦНП 7В	Обладающий опытом участия в научных, научно-исследовательских проектах, мероприятиях, конкурсах в рамках профессиональной направленности специальности.
ЦНП 8В	Обладающий знаниями в области сервиса и туризма, умением поиска, анализа и обработки информации и документации, в том числе с помощью информационных технологий, навыками работы со специальным оборудованием и веществами, продуктами питания.
ЦНП 9 В	Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Тематический план профессионального модуля по очной форме обучения

Код профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		Консультация	ПА	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная, часов			
			Всего, часов	В т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	В т.ч. курсовая работа, часов	Всего, часов	В т.ч. курсовая работа, часов					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4	МДК.02.01 Организация деятельности службы бронирования, приёма и размещения в гостинице.	198	178	70	38	20						
ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4	МДК.02.02 Организация обслуживания гостей в процессе проживания.	270	224	104		46						
ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4	МДК.02.03 Организация деятельности службы маркетинга и продаж. Колледж	81	78	26		3						
ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4	Учебная практика Предоставление гостиничных услуг	72						72				
ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4	Производственная практика Предоставление гостиничных услуг	108							108			

ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4	Экзамен по модулю Предоставление гостиничных услуг	12								12
Всего		741	480	88	38	69		72	108	12

3.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

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 в часах
1	2	3
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса		198
МДК. 02.01. Организация деятельности службы бронирования, приема и размещения в гостинице		198
Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности службы бронирования и продаж	Содержание	16/16
	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. Служба бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы. Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному сотруднику. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования.	4
	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

	<p>Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с клиентами. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.</p> <p>Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.</p> <p>Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования.</p> <p>Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование</p>	4
	<p>Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования</p> <p>Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.</p>	4
	В том числе лабораторных и практических занятий	16
	Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	8
	Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	
	Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	
	Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	8
	Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	
	Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки	
Тема 1.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж	Содержание	16/16
	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.	6
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	
	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	
	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и непрямые каналы бронирования	

	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы.	6
	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. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. 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.	4
	Практические занятия, в т.ч. практическая подготовка	16
	Практические занятия на базе гостиницы-партнера на тему: "Особенности работы службы бронирования и продаж с клиентами гостиницы", а именно: составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия формирование пакетов услуг гостиницы клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие формирование программ лояльности клиентов профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.	16
Тема 1.3. Координация текущей деятельности	Содержание	19/19
	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы:	19
сотрудников служб приёма и размещения гостей	регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	
	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	

	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	
	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.	
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	
	Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	
	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	19
	Организация приёма, регистрации гостей.	6
	Размещение гостей (предоставление номеров).	4
	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики профессиональной. Составление диалогов.	4
	Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office. Составление расписания сотрудников службы.	5
Тема 1.4. Процесс поселения и выселения гостей	Содержание	19/19
	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	19
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя	
	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.	

	<p>В том числе практических и лабораторных занятий</p> <p>Поселение гостя по предварительному бронированию, заполнение профайла гостя</p> <p>Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя</p> <p>Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя</p> <p>Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений</p> <p>Особенности поселения гостей от группы</p> <p>Особенности поселения коллектива.</p> <p>Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер</p> <p>Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.</p> <p>Работа со счетами гостей.</p> <p>Оплата услуг.</p> <p>Выписка гостя.</p>	19
<p>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Техники, повышающие эффективность телефонного разговора. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями 2. Заполнение и обработка заявок и бланков. Заполнение регистрационной карточки гостя. 3. Составление текстов для общения по телефону с клиентами. 4. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу. 5. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей. 6. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. 7. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. 8. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк. 9. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков. 10. Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой 11. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов. 12. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. 13. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. 14. Составить алгоритм проведения ночного аудита. 	20
<p>Курсовая работа является обязательным для обучающихся</p> <p>Тематика курсового проекта (работы)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд. 	28

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд. 3. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды. 4. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды. 5. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды. 6. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона). 7. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 8. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание. 9. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 10. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 11. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере). 12. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере). 13. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию процедуры выписки гостя (на конкретном примере). 14. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере). 15. Разработка практических рекомендаций по ведению телефонных переговоров менеджерами служб бронирования 16. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию деятельности организации деятельности службы бронирования гостиницы. 17. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию технологии бронирования гостиничных услуг в гостинице . 18. Инновационные технологии, используемые в работе служб бронирования гостиницы. 19. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию технологий работы службы бронирования с турагентскими и туроператорскими компаниями. 20. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию взаимодействия служб бронирования с другими службами отеля. 					
Раздел 2. Организация обслуживания гостей в процессе проживания		270				
МДК. 02.02. Организация обслуживания гостей в процессе проживания		270				
Тема 2.1. Организация и контроль текущей	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">Содержание</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные</td> <td></td> </tr> </table>	Содержание		Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные		14/8
Содержание						
Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные						

деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления.	2
	Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	2
	Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	2
	Нормы расхода чистящих и моющих средств.	2
	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.	2
	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	2
	Деловое общение. Этика и этикет.	2
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	6
	Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.	2
	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	2
	Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	2
	Оформление технологических документов службы номерного фонда.	2
	Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Содержание
	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	2
	Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	2
	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	2
	Уборочные материалы, техника, инвентарь.	2
	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.	2
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	2
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	2
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	2
	В том числе практических и лабораторных занятий	9

	Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	2
	Оформление контроля качества уборки номеров.	2
	Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	2
	Оформление забытых вещей	2
	Расшифровка ярлыков текстильных изделий. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	2
	Практические занятия, в т.ч. практическая подготовка	10
	Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	2
	Оформление контроля качества уборки номеров.	2
	Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	2
	Оформление забытых вещей	2
	Расшифровка ярлыков текстильных изделий. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	2
Тема 2.3. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса	Содержание	10/5
	1. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	2
	2. Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице. Требования к услугам службы питания.	2
	3. Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания.	2
	4. Требования к персоналу и методика определения численности персонала организаций службы питания гостиничного комплекса.	2
	5. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	2
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	4
	Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей организации работы службы питания.	5
Тема 2.4. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в службе питания отеля	Содержание	16/18
	1. Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;	2
	2. Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания.	2
	3. Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.	2
	4. Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей.	2
	5. Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы.	2

	6. Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания.	2
	7. Стили и методы подачи блюд и напитков.	2
	8. Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса.	2
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	8
	Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания. Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания. Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания. Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей. Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания. Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами. Овладение приемами подачи напитков различными стилями и методами. Составление нормативных и технических документов службы питания.	8
Тема 2.5. Специальные виды услуг и формы обслуживания	Содержание	18/20
	1. Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы питания.	2
	2. Технология подготовки и обслуживания конференций, семинаров, совещаний.	2
	3. Технология организации и обслуживания службы рум-сервис.	2
	4. Особенности обслуживания гостей на высшем уровне.	2
	5. Особенности подготовки и обслуживания официальных приемов.	2
	6. Особенности подготовки и обслуживания неофициальных банкетов.	2
	7. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета фуршета.	2
	8. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета коктейля.	2
	9. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета чая.	2
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	24
	Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний. Подготовка и организация обслуживания службы рум – сервис. Подготовка и организация обслуживания шведского стола. Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов. Подготовка и организация обслуживания неофициальных банкетов. Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств Подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических мероприятий.	12
	Практические занятия, семинары, в т.ч. практическая подготовка	8
	Посещение Международной выставки PIR Expo (ресторан, кухня и др.),	8

	выполнение индивидуальных заданий, защита	
Тема 2.6. Контроль и качество предоставления услуг гостям	Содержание	6/4
	1. Особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы.	2
	2. Нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества.	2
	3. Методы контроля, критерии и показатели качества обслуживания гостей службы питания.	2
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	5
	Разработка стандартов обслуживания в организациях службы питания. Разработать и подготовить критерии оценки качества обслуживания подразделений службы питания.	4
Тема 2.7. Организация предоставления дополнительных услуг в гостиничном предприятии	Содержание	8/8
	Специфика организации спортивно-оздоровительных услуг отелей. Фитнес-центр. Виды лечебно-оздоровительных услуг. Оздоровительные залы с полным обслуживанием (бассейн, солярий, тренажерный гимнастический залы, массаж, русская, финская и турецкая бани и т.д.). Организация медицинского обслуживания клиентов отеля. Должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля.	8
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	8
	Организация и технология работы бизнес центра, сервис-бюро гостиничных предприятий. Организационные основы проведения конгрессных мероприятий. Развитие средств размещения специализирующихся на обслуживании бизнес клиентов	8
Тема 2.8. Организация отдыха и развлечений в гостиничных предприятиях. Анимация в гостиничных предприятиях	Содержание.	16/18
	Организация отдыха и развлечений в гостинице, а также других сопутствующих услуг. Сущность организации отдыха, досуга и развлечений. Роль анимации на предприятиях гостиничного сервиса. Современные тенденции развития индустрии развлечения. Понятие гостиничной анимации. Организация гостиничной анимации. Виды гостиничной анимации. Типы анимационных программ. Этапы разработки анимационных программ	16
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	18
	Организация анимационных программ для разных категорий отдыхающих. Общая характеристика досуговых услуг. Формы работы с разными возрастными группами отдыхающих Классификация туристов по их отношению к проведению досуга Анимационные программы для семейного досуга.	18
	Практические занятия, семинары, в т.ч. практическая подготовка	

	Практические занятия на базе гостиницы-партнера на тему: "Особенности работы анимационной службы отеля, презентация анимационных программ"	
Тема 2.9. Обеспечение безопасности проживающих	Содержание	10/6
	Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы.	2
	Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.	2
	Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.	4
	Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечение секретности.	2
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	6
	Составление концепции безопасности для гостиницы Составление схемы структуры службы безопасности.	6
Тема 2.10. Сохранность имущества проживающих	Содержание	6/8
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице. Воровство в гостинице.	2
	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	2
	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	2
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	8
	Составление программы противодействия воровству в гостинице. Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.	8
Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2.		
1. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда. 2. Составить таблицу по основным средствам, используемым в гостиницах при проведении уборочных работ. 3. Составление текстов на русском языке для общения по телефону с клиентами. 4. Составление алгоритма обслуживания гостей в службе рум-сервис. 5. Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле. 6. Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности, используемые в гостинице»		46
Раздел 3. Организация деятельности службы маркетинга и продаж		81
МДК. 02.03. Организация деятельности службы маркетинга и продаж		81
Тема 3.1. Организация	Содержание	8

и контроль текущей деятельности сотрудников службы маркетинга и продаж гостиничного комплекса	Структура службы маркетинга и продаж гостиничного комплекса. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе: виды назначения, особенности оформления. Взаимосвязь службы маркетинга с руководством и другими структурными подразделениями. Персонал. Задачи, квалификационные требования, правила поведения в нестандартных ситуациях.	2
	Объекты маркетинговой деятельности: потребность, нужда, спрос, товар, рынок. Потребности, удовлетворяемые в сфере гостиничного бизнеса. Виды спроса, их краткая характеристика.	2
	Маркетинговые мероприятия, проводимые гостиничным предприятием, при различных состояниях спроса.	
	Окружающая среда гостиничного предприятия: макро- и микросреда, факторы, формирующие окружающую среду предприятия.	2
	Организация продаж. Цикл организации продаж в отеле. Основные инструменты продаж.	2
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	4
	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы. Организация продаж.	2
	Выполнение практических работ «Изучение и анализ спроса потребителей на услуги гостеприимства «Изучение зависимости объема продаж гостиничных услуг от различных факторов внешней и внутренней среды»	2
Тема3.2. Рынок гостиничных услуг	Содержание	8
	Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства. Производственная концепция, товарная концепция, сбытовая концепция, потребительская (рыночная) концепция, интегрированный маркетинг, стратегический маркетинг, общественный (социально-этичный) маркетинг.	2
	Рынок: понятие, виды, признаки, классификация. Оценка конъюнктуры рынка. Основные рыночные показатели: ёмкость, доля рынка. Особенности. и перспектив развития рынка гостиничных услуг.	2
	Сегментация рынка гостиничных услуг, понятие и значение. Признаки и критерии сегментации. Рыночная ниша. Выбор целевых сегментов для предприятия гостиничного хозяйства.	2
	Стратегии охвата целевого рынка: недифференцированный, дифференцированный, концентрированный маркетинг.	2
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	4

	<p>Определение целевого сегмента потребителей гостиничных услуг. Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства. Решение ситуационных задач.</p>	4
Тема 3.3. Составляющие комплекса маркетинга	Содержание	8
	Понятия комплекса маркетинга, его базовые элементы: товар, цена, каналы сбыта, продвижение (4Р, 5Р, 7Р).	2
	Гостиничный продукт: характерные особенности. Жизненный цикл гостиничного продукта.	2
	<p>Формирование комплексного гостиничного продукта, товарный ассортимент, товарная номенклатура. Дополнительные услуги и их влияние на формирование потребительской ценности гостиничного продукта.</p>	
	Цена в комплексе маркетинга гостиничного предприятия: понятие и сущность цены. Зависимость цены от спроса. Основные виды ценовой стратегии. Особенности ценообразования в гостиничном бизнесе: виды тарифных планов и тарифной политика гостиничного предприятия. Выбор методов ценообразования.	2
	<p>Организация товародвижения. Каналы распределения (сбыта) гостиничных услуг. Функции каналов сбыта. Классификация каналов товародвижения в зависимости от составляющих их уровней. Типы посредников. Продвижение как составляющее комплекса маркетинга. Методы формирования спроса и стимулирования сбыта в комплексе маркетинга (ФОССТИС): понятие, его составные части и средства.</p>	2
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	4
	<p>Определение рыночного жизненного цикла гостиничного продукта и способов его продления. Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов.</p>	4
Тема 3.4. Коммуникационная политика гостиничного предприятия	Содержание	14
	Цели и средства маркетинговых коммуникаций: реклама, стимулирование сбыта, пропаганда. Особенности формирования коммуникационной политики гостиничных предприятий. Характеристика основных современных средств продвижения: выставочная деятельность, реклама в СМИ, электронные технологии (Интернет, мультимедийные средства, E-mail маркетинг).	2
	Реклама гостиничных предприятий, ее роль и значение, функции, виды. Ознакомление с критериями выбора средств рекламы предприятиями гостиничного хозяйства. Организация рекламной кампании гостиничного предприятия. Выбор видов и носителей рекламы.	2

	Эффективность рекламы различных видов. Факторы, влияющие на эффективность рекламы. Рекламный бюджет. Изучение методов оценки эффективности рекламы.	4
	Стимулирование сбыта гостиничного продукта; виды, назначение. Оценка эффективности средств стимулирования. Организация стимулирования продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.	2
	PR - «Паблик рилейшнз»: понятие, назначение, виды мероприятий. Фирменный стиль гостиничного предприятия: понятие, составляющие элементы, пути формирования.	4
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	4
	Разработка рекламного обращения: слогана, логотипа, основного текста, товарного знака, торговой марки для виртуальной гостиницы. Формирование рекламных материалов: брошюр, каталогов, буклетов для виртуальной гостиницы.	4
	Выполнение практической работы «Овладение методикой разработки рекламной компании гостиничного предприятия».	
Тема 3.5. Методологические основы маркетинговых исследований	Содержание	10
	Сущность, содержание и основные направления маркетинговых исследований. Практика маркетинговых исследований в деятельности предприятий сферы гостеприимства. Цели и задачи, объекты исследования. Основные принципы организации маркетингового исследования (этапы исследования). Виды информации. Источники сбора информации.	2
	Полевые и кабинетные исследования. Опрос как основной метод сбора информации. Специфика проведения опросов и интервью в сфере гостеприимства. Классификация опросов по цели, типу опрашиваемых, частоте проведения Методы проведения опроса. Выборка: понятие, методы и проблемы формирования. Анкетная форма сбора маркетинговой информации: понятие и составные части анкеты. Этапы проведения анкетирования. Порядок составления анкет. Виды вопросов анкеты по содержанию, сути проблемы, по форме содержания и представления. Исследование потребителей услуг гостеприимства и их потребительского поведения. Необходимость изучения потребительского поведения. Специфика организованных покупателей на рынке услуг.	8
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	6
	Изучение и освоение методов поиска и анализа актуальной информации в сети Интернет. Сравнительный анализ сайтов гостиниц 4* и 5*. Презентация данных полученных в ходе анкетирования среди сотрудников или гостей гостиницы.	6
Тема 3.6.	Содержание	4

Конкурентоспособность	Основные понятия: конкуренция, конкурентная среда, конкурентоспособность гостиничного	2
гостиничного предприятия	предприятия и гостиничного продукта. Ключевые факторы конкурентоспособности гостиничного продукта и гостиничной услуги. Виды конкуренции на рынке гостиничных услуг.	
	Конкурентные стратегии гостиничного предприятия. Критерии оценки и методы анализа конкурентоспособности предприятия гостиничного хозяйства. Взаимосвязь конкурентоспособности гостиничного продукта с ЖЦТ.	2
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	4
	Проведение оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и разработка мероприятий по ее повышению	4
Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3.		
Разработка анкеты и проведение опроса среди гостей и/или сотрудников гостиницы. Обработка полученных данных. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию (не менее 5). Составление словаря терминов.		3
Учебная практика		72
Виды работ		
Отработка приемов организации рабочего место 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
Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания
Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья
Проведение различных видов уборочных работ
Оформление документов на забытые вещи
Контроль сохранности предметов интерьера номеров
Использование в работе знаний иностранных языков
Оказание персональных и дополнительных услуг гостям
Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование
Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)
Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих
Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей
Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.
Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием
Составление актов на списание инвентаря и оборудования
Организация рабочего места
Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия
Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;
Оформление бронирования с использованием телефона
Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора
Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.
Оформление индивидуального бронирования
Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости
Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования
Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров
Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях
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

<p>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. Выявлять параметры сегментации целевого рынка Ознакомиться с процессом проведения анализа возможности освоения новых сегментов рынка Ознакомиться с процессом определения конъюнктуры рынка гостиничных услуг Ознакомиться с процессом проведения оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и продукта Самостоятельно провести первичную оценку качества гостиничного продукта и оформление документов по качеству Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 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. Выявлять параметры сегментации целевого рынка Ознакомиться с процессом проведения анализа возможности освоения новых сегментов рынка Ознакомиться с процессом определения конъюнктуры рынка гостиничных услуг Ознакомиться с процессом проведения оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и продукта Самостоятельно провести первичную оценку качества гостиничного продукта и оформление документов по качеству</p>	
<p>Производственная практика Виды работ Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p>	108

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 выписки гостей
Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.
Выполнение обязанностей ночного портье.
Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.
Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих
Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.
Проведение контроля готовности номеров к заселению
Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой
Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.
Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.
Ведение учета забытых вещей.
Работа с просьбами и жалобами гостей.
Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности
Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества
Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.
Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг
Оформление отчетной документации
Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах
Оформление актов на списание малоценного инвентаря
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.

<p>Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</p> <p>Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>Оформление принятых заявок на резервирование номеров</p> <p>Оформление визовой 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>Проведение анализа возможности освоения новых сегментов рынка</p> <p>Проведение оценки эффективности сбытовой политики</p> <p>Определение конъюнктуры рынка гостиничных услуг</p> <p>Проведение оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и продукта</p> <p>Проведение оценки качества гостиничного продукта и оформление документов по качеству</p> <p>Осуществление формирования комплекса дополнительных услуг гостиничного предприятия</p> <p>Составление и разработка предложений по совершенствованию маркетинговой деятельности гостиничного предприятия</p>	
Экзамен по модулю	12
Всего	741

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ/ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ/СЕМИНАРОВ, ЗАНЯТИЙ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ (ПРИ НАЛИЧИИ), И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ

Практические занятия заключаются в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных средств компьютерной графики, мультимедиа, коммуникационных технологий.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Наряду с формированием умений и навыков в процессе практических занятий обобщаются, систематизируются, углубляются и конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность и готовность использовать эти навыки на практике, развиваются интеллектуальные умения.

Практические занятия проводятся в форме практических работ, практической подготовки.

4.2. Тематика и содержание практических занятий/лабораторных работ/семинаров

Практическое занятие.

Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности службы бронирования и продаж

Содержание:

Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.

Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем

Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ

Групповое бронирование с использованием профессиональных программ

Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ

Практическое занятие в форме практической подготовки

Тема 1.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж

Содержание:

Практические занятия на базе гостиницы-партнера

Особенности работы службы бронирования и продаж с клиентами гостиницы:

1. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия, формирование пакетов услуг гостиницы.
2. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие формирование программ лояльности клиентов.
3. Профессиональная автоматизированная программа:
 - заполнение бланков,
 - внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования
 - создание отчетов по бронированию и аннуляции.

Практическое занятие.

Тема 1.3. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей

Содержание:

Организация приёма, регистрации гостей.

Размещение гостей (предоставление номеров).

Развитие навыков устной речи.

Выполнение упражнений с использованием лексики.

Составление диалогов.

Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.

Практические занятия, в т.ч. практическая подготовка**Тема 1.4. Процесс поселения и выселения гостей****Содержание:**

Практические занятия на базе гостиницы-партнера

Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя

Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений

Особенности поселения гостей от группы

Особенности поселения коллектива.

Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер

Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.

Работа со счетами гостей.

Оплата услуг.

Выписка гостя.

Практическое занятие.**Тема 2.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда****Содержание:**

Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.

Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.

Оформление технологических документов службы номерного фонда.

Практическое занятие.**Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда****Содержание:**

Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.

Оформление контроля качества уборки номеров.

Составление памятки по уборке помещений гостиницы.

Оформление забытых вещей

Расшифровка ярлыков текстильных изделий.

Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.

Практические занятия, в т.ч. практическая подготовка**Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда****Содержание:**

Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.

Оформление контроля качества уборки номеров.
Составление памятки по уборке помещений гостиницы.
Оформление забытых вещей
Расшифровка ярлыков текстильных изделий.
Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.

Практическое занятие.

Тема 2.3. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса

Содержание:

Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами.
Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей организации работы службы питания.

Практическое занятие.

Тема 2.4. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в службе питания отеля

Содержание:

Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания.
Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания.
Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания.
Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей.
Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания.
Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами.
Овладение приемами подачи напитков различными стилями и методами.
Составление нормативных и технических документов службы питания.

Практическое занятие.

Тема 2.5. Специальные виды услуг и формы обслуживания

Содержание:

Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний.
Подготовка и организация обслуживания службы рум – сервис.
Подготовка и организация обслуживания шведского стола.
Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне.
Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.
Подготовка и организация обслуживания неофициальных банкетов.
Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств
Подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических мероприятий.

Практические занятия, семинары, в т.ч. практическая подготовка

Содержание:

Практические занятия на базе гостиницы-партнера
Посещение Международной выставки PIR Expo (ресторан, кухня и др.),
выполнение индивидуальных заданий, защита.

Практическое занятие.

Тема 2.6. Контроль и качество предоставления услуг гостям

Содержание:

Разработка стандартов обслуживания в организациях службы питания.
Разработать и подготовить критерии оценки качества обслуживания подразделений

службы питания.

Практическое занятие.

Тема 2.7. Организация предоставления дополнительных услуг в гостиничном предприятии

Содержание:

Организация и технология работы бизнес центра, сервис-бюро гостиничных предприятий.
Организационные основы проведения конгрессных мероприятий.
Развитие средств размещения специализирующихся на обслуживании бизнес клиентов

Практическое занятие.

Тема 2.8. Организация отдыха и развлечений в гостиничных предприятиях.

Анимация в гостиничных предприятиях

Содержание:

Организация анимационных программ для разных категорий отдыхающих.
Общая характеристика досуговых услуг.
Формы работы с разными возрастными группами отдыхающих
Классификация туристов по их отношению к проведению досуга
Анимационные программы для семейного досуга.

Практические занятия, семинары, в т.ч. практическая подготовка

Тема 2.8. Организация отдыха и развлечений в гостиничных предприятиях.

Анимация в гостиничных предприятиях

Содержание:

Практические занятия на базе гостиницы-партнера
Особенности работы анимационной службы отеля, презентация анимационных программ

Практическое занятие.

Тема 2.9. Обеспечение безопасности проживающих

Содержание:

Составление концепции безопасности для гостиницы.
Составление схемы структуры службы безопасности.

Практическое занятие.

Тема 2.10. Сохранность имущества проживающих

Содержание:

Составление программы противодействия воровству в гостинице.
Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.

Практическое занятие.

Тема 3.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы маркетинга и продаж гостиничного комплекса

Содержание: Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы. Организация продаж.

Выполнение практических работ

Изучение и анализ спроса потребителей на услуги гостеприимства

Изучение зависимости объема продаж гостиничных услуг от различных факторов внешней и внутренней среды

Практическое занятие.

Тема 3.2. Рынок гостиничных услуг

Содержание:

Определение целевого сегмента потребителей гостиничных услуг.
Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства.
Решение ситуационных задач.

Практическое занятие.

Тема 3.3. Составляющие комплекса маркетинга

Содержание: Определение рыночного жизненного цикла гостиничного продукта и способов его продления.

Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов.

Практическое занятие.

Тема 3.4. Коммуникационная политика гостиничного предприятия

Содержание:

Разработка рекламного обращения: слогана, логотипа, основного текста, товарного знака, торговой марки для виртуальной гостинице.

Формирование рекламных материалов: брошюр, каталогов, буклетов для виртуальной гостинице.

Выполнение практической работы

Овладение методикой разработки рекламной компании гостиничного предприятия

Практическое занятие.

Тема 3.5. Методологические основы маркетинговых исследований

Содержание:

Изучение и освоение методов поиска и анализа актуальной информации в сети Интернет. Сравнительный анализ сайтов гостиниц 4* и 5*.

Презентация данных полученных в ходе анкетирования среди сотрудников или гостей гостиницы.

Практическое занятие.

Тема 3.6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия

Содержание:

Проведение оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и разработка мероприятий по ее повышению

4.3. Тематика и содержание самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся подразумевает получение и закрепление программы по пройденным темам самостоятельно. При выполнении самостоятельной работы студентам следует воспользоваться основной и дополнительной литературой и осуществить поиск информации в сети интернет.

Правильная организация самостоятельных учебных занятий, их систематичность, целесообразное планирование рабочего времени позволяет студентам развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний и умений, обеспечивать высокий уровень успеваемости в период обучения, получить навыки повышения профессионального уровня.

Самостоятельная работа строится из следующих видов работы:

- изучение студентами теоретического материала, подготовка к лекциям;
- изучение студентами теоретического материала по материалам курса для работы на практических занятиях;
- подбор и изучение литературы в ЭБС для выполнения индивидуального задания по составлению реферата;

- выполнение домашних заданий по теме практического занятия для текущего контроля;
- написание докладов, сообщений по курсу;
- составление конспекта.

Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1.

Тема раздела 1: Организация деятельности службы бронирования, приема и размещения в гостинице

Содержание:

1. Составление алгоритма работы с гостем по телефону.
2. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.
3. Техники, повышающие эффективность телефонного разговора.
4. Составление алгоритма работы с гостем по телефону.
5. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями
6. Заполнение и обработка заявок и бланков.
7. Заполнение регистрационной карточки гостя.
8. Составление текстов для общения по телефону с клиентами.
9. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу.
10. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей.
11. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.
12. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.
13. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.
14. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.
15. Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой
16. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.
17. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.
18. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.
19. Составить алгоритм проведения ночного аудита.

Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2.

Тема раздела: Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Содержание:

1. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.
2. Составить таблицу по основным средствам, используемым в гостиницах при проведении уборочных работ.
3. Составление текстов на русском языке для общения по телефону с клиентами.
4. Составление алгоритма обслуживания гостей в службе рум-сервис.
5. Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле.
6. Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности, используемые в гостинице»

Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3.

Тема раздела: Организация деятельности службы маркетинга и продаж

Содержание:

1. Разработка анкеты и проведение опроса среди гостей и/или сотрудников гостиницы.
2. Обработка полученных данных.
3. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию (не менее 5).
4. Составление словаря терминов

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

5.1 Формы аттестации по профессиональному модулю

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК 02.01	Дифференцированный зачет Курсовая работа (4 семестр)	Устный опрос, тестовые задания, решение кейсовых заданий
МДК 02.02	Дифференцированный зачет (4, 5, 6 семестр)	Устный опрос, тестовые задания, решение кейсовых заданий
МДК 02.03	Дифференцированный зачет (5 семестр)	Устный опрос, тестовые задания, контрольные работы, решение кейсовых заданий
Учебная практика	Дифференцированный зачет (5 семестр)	-
Производственная практика	Дифференцированный зачет (6 семестр)	-
Экзамен по модулю (6 семестр)		

4.4. Результаты освоения профессионального модуля

Профессиональные, общие компетенции, личностные результаты

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Код	Наименование результата обучения	Показатели оценки результата
ПК 2.1	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.4	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

Код	Наименование результата обучения	Показатели оценки результата
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

	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;	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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

4.5. Требования к портфолио

Тип портфолио: *смешанный тип*

Отчеты по учебной и производственной практике

Доклады и сообщения по отдельным темам междисциплинарного курса профессионального модуля, предусмотренные программой.

Отчеты по практическим работам, выполненным при изучении междисциплинарного курса профессионального модуля.

Дополнительные материалы:

Грамоты, дипломы

Сертификаты за участие в мероприятиях

Приказы о поощрениях.

Требования: Требования к презентации и защите портфолио: - не предусмотрено

Требования к структуре и оформлению портфолио: - не предусмотрено

Обязательно наличие всего перечня, входящего в состав обязательной части портфолио.

Специальных требований к оформлению нет.

Показатели оценки портфолио на аттестацию – экзамен по модулю

Коды проверяемых компетенций или их сочетаний	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ПК 2.1 – ПК 2.4 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Наличие отчета и аттестационного листа по результатам прохождения учебной и производственной практики с указанием качественного выполнения всех видов работ. Наличие и качественное выполнение докладов, сообщений и рефератов, содержание которых соответствует выданному заданию Оформление отчетов по практике, докладов, сообщений и рефератов в соответствии с требованиями Положения об оформлении текстовых документов. Наличие проверенных и защищенных отчетов по выполненным практическим работам при изучении	

4.6. Требования к курсовой работе как части аттестации

Порядок проведения защиты курсовых работ)

Скан-образ законченной и оформленной в соответствии с установленными требованиями курсовой работы размещается обучающимся в ЭИОС Университета в системе Портфолио, в установленные учебным планом сроки, и направляется научному руководителю, который оценивает работу.

Научный руководитель проверяет курсовую работу и размещает в Портфолио скан-образ отзыва на курсовую работу обучающегося в срок до пяти рабочих дней с даты размещения обучающимся.

Курсовая работа допускается к защите при наличии:

- положительного отзыва научного руководителя;
- подтверждения о размещении курсовой работы (включая отзыв научного руководителя) в ЭИОС Университета.

Порядок и сроки защиты курсовых работ определяются научным руководителем.

Защита курсовой работы может проводиться в формате открытой лекции с привлечением работодателей.

Защита состоит из доклада обучающегося по теме курсовой работы в течение 5-7 минут и ответов на вопросы научного руководителя.

Решение об оценке курсовой работы принимается по результатам анализа представленной курсовой работы „доклада обучающегося на защите и его ответов на вопросы. В случае выполнения курсовой работы группой обучающихся, обязательно присутствие всех обучающихся, участвовавших в ее подготовке, на ее защите. При этом оценка курсовой работы осуществляется по результатам доклада и ответов на вопросы каждого из участвовавших в написании курсовой работы обучающихся, с учетом предварительной оценки, содержащейся в отзыве научного руководителя. В отзыве научного руководителя должен оцениваться вклад каждого из обучающихся в выполнение курсовой работы

Курсовая работа оценивается дифференцированной отметкой: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Критерии оценки курсовой работы определены рабочей программой дисциплины.

Критерии оценивания курсовой работы

<i>Критерии оценки</i>	<i>Индикатор</i>	<i>Уровень сформированности компетенции</i>
Актуальность выбранной темы, обоснованность значимости проблемы для объекта исследования	В работе четко обоснована актуальность темы КР с точки зрения значимости проблемы исследования. Формулировки точные и аргументированные.	отлично/ высокий
	В работе недостаточно полно обоснована актуальность темы КР и значимость проблемы исследования. Допускаются отдельные недочеты в формулировках.	хорошо/ средний
	Актуальность темы КР обоснована не точно. Значимость проблемы исследования сформулирована фрагментарно.	удовлетворительно/ достаточный
	В работе не обоснована актуальность проблемы.	неудовлетворительно / компетенция не сформирована
Теоретическая и практическая	В работе обоснована теоретическая значимость исследования, отражена его связь с задачами	отлично/ высокий

<i>Критерии оценки</i>	<i>Индикатор</i>	<i>Уровень сформированности компетенции</i>
значимость исследования	профессиональной деятельности. Работа содержит рекомендации по использованию результатов проведенного исследования на практике.	
	В работе не четко обоснована теоретическая значимость исследования, отражена связь исследования с задачами профессиональной деятельности. Работа содержит элементы рекомендаций по использованию результатов проведенного исследования на практике.	хорошо/ средний
	В работе не обоснована теоретическая значимость исследования, связь исследования с задачами профессиональной деятельности не четко определена.	удовлетворительно/ достаточный
	Не отражаются вопросы практического применения и внедрения результатов исследования в практику; неумение анализировать научные источники, делать необходимые выводы.	неудовлетворительно / компетенция не сформирована
Четкость формулировок цели и задач исследования, методическая грамотность	Цель и задачи исследования грамотно сформулированы, структура работы им полностью соответствует. Правильно выбраны и применены необходимые методы исследования.	отлично/ высокий
	Цель и задачи грамотно сформулированы, структура работы в основном им соответствует. Имеются не значительные ошибки в выборе и/или применении методов исследования.	хорошо/ средний
	Цель и задачи сформулированы недостаточно четко, слабо связаны со структурой работы. Имеются грубые ошибки в выборе и/или применении методов исследования.	удовлетворительно/ достаточный
	Аппарат исследования не продуман или отсутствует его описание; не сформулированы цель и задачи.	неудовлетворительно / компетенция не сформирована
Логичность изложения материала. Наличие аргументированных выводов по результатам работы, их соответствие целевым установкам	В работе имеется четкая структура, внутреннее единство и композиционная целостность, логическая последовательность изложения материала. Сделаны аргументированные выводы по результатам работы, они соответствуют целевым установкам.	отлично/ высокий
	Материал изложен логично и последовательно, но имеются недочеты в структуре работы. Сделаны выводы по результатам работы, но они не всегда аргументированы. Выводы в основном соответствуют целевым установкам.	хорошо/ средний
	В работе отсутствует внутреннее единство, имеются нарушения в логике и последовательности изложения материала.	удовлетворительно/ достаточный
	Выводы поверхностные, не соответствуют	неудовлетворительно

<i>Критерии оценки</i>	<i>Индикатор</i>	<i>Уровень сформированности компетенции</i>
	целевым установкам.	/ компетенция не сформирована
Наличие обоснованных предложений по совершенствованию деятельности организации, изложение своего видения перспектив дальнейшего исследования проблемы	В работе содержатся самостоятельно сформулированные предложения по совершенствованию деятельности в организации, имеются обоснования, намечены пути дальнейшего исследования темы.	отлично/ высокий
	В работе сформулированы предложения по совершенствованию деятельности организации, однако обоснования выполнены недостаточно корректно. Видение перспектив дальнейших исследований не структурированное.	хорошо/ средний
	Рекомендации по совершенствованию деятельности организации носят формальный характер. Видение перспектив дальнейших исследований отсутствует.	удовлетворительно/ достаточный
	Работа не носит самостоятельного исследовательского характера; не содержит анализа и практического разбора деятельности объекта исследования; не имеет выводов и рекомендаций.	неудовлетворительно / компетенция не сформирована
Уровень языковой и стилистической грамотности	Высокий уровень языковой и стилистической грамотности. В работе отсутствуют речевые и орфографические ошибки. Автор свободно владеет деловым стилем речи.	отлично/ высокий
	В работе допущены некоторые стилистические и речевые погрешности, при этом автор хорошо владеет деловым стилем речи.	хорошо/ средний
	Недостаточное владение деловым стилем речи. В работе имеются различного рода ошибки; опечатки исправлены не полностью.	удовлетворительно/ достаточный
	В работе имеются различного рода грубые ошибки; опечатки не исправлены.	неудовлетворительно / компетенция не сформирована
Качество оформления работы	Работа оформлена в соответствии со всеми требованиями, предъявляемыми к КР.	отлично/ высокий
	Имеются незначительные недочеты в оформлении.	хорошо/ средний
	Много недочетов в оформлении.	удовлетворительно/ достаточный
	Работа имеет вид компиляции из немногочисленных источников без оформления ссылок на них или полностью заимствована. Оформление работы не соответствует требованиям, предъявляемым к КР, поверхностное знакомство со специальной литературой; минимальный библиографический список.	неудовлетворительно / компетенция не сформирована

Научный руководитель представляет отзывы, объявляет оценки.

Положительные оценки по курсовой работе (проекту) заносятся в ведомость и зачетную книжку, неудовлетворительные оценки проставляются только в ведомость.

Наименование темы курсовой работы (проекта) и дисциплины (модуля), МДК, по которой она выполняется, вносятся в ведомость и зачетные книжки обучающихся.

Обучающийся, не представивший в установленный срок курсовую работу (проект), считается имеющим академическую задолженность. Ликвидация академической задолженности осуществляется в порядке, установленном в Университете

Тематика курсового проекта

1. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд.
2. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезды.
3. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды.
4. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды.
5. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.
6. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона).
7. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
8. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.
9. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
10. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
11. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).
12. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).
13. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию процедуры выписки гостя (на конкретном примере).
14. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).
15. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию деятельности организации деятельности службы бронирования гостиницы.
16. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию технологии бронирования гостиничных услуг в гостинице.
17. Инновационные технологии, используемые в работе служб бронирования гостиницы.
18. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию технологий работы службы бронирования с турагентскими и туроператорскими компаниями.
19. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию взаимодействия служб бронирования с другими службами отеля.
20. Разработка практических рекомендаций по ведению телефонных переговоров менеджерами служб бронирования.

4.7. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля – МДК:

МДК 02.01.

Задание 1: тестирование

Инструкция: выберите правильный ответ

Время выполнения: 15 мин

Текст задания:

Вариант 1

1. Служба бронирования занимается:
 - а) организацией заезда клиентов в гостиницу;
 - б) осуществляет предварительный заказ мест в отеле;
 - в) занимается регистрацией гостей при заселении в гостиницу.

2. Гарантированная бронь обеспечивает:
 - а) предотвращение неявки гостей в гостиницу;
 - б) более быструю загрузку номерного фонда;
 - в) позволяет получить дополнительный доход.
3. Портье отвечает:
 - а) за предоставление справочной информации по работе прачечной;
 - б) за предоставления питания в номерах;
 - в) за хранение и выдачу ключей от номеров клиентам.
4. Подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату, называют:
 - а) дополнительное бронирование;
 - б) гарантированное бронирование;
 - в) двойное бронирование.
5. Бронирование мест в гостинице, регистрация и размещение туристов, оформление расчетов при выезде гостя, предоставление различной справочной информации входит в обязанности:
 - а) коммерческой службы;
 - б) службы приема, регистрации и размещения;
 - в) административно-управленческой службы.
6. Встреча клиентов в аэропорту, на вокзале имеет термин:
 - а) трансер;
 - б) трансферт; в) трансфер.
7. При регистрации гость в первую очередь обязан заполнить:
 - а) карточку гостя;
 - б) талон и карточку на питание;
 - в) талон на дополнительные услуги.
8. Иностранцев граждан, проживающих в гостинице, регистрируют:
 - а) в ближайшем отделении милиции;
 - б) в отделе паспортно-визовой службы города;
 - в) заселяют без регистрации на основе визы.
9. При групповом заселении, на кого оформляется общий счет:
 - а) на самого старшего члена группы;
 - б) регистратор сам выбирает для кого;
 - в) на руководителя группы.
10. Вид бронирования, при котором отель обязан подтвердить клиента о получении заказанного номера, называют:
 - а) обычным бронированием;
 - б) специальным бронированием;
 - в) гарантированным бронированием

Ключ к тесту:

№ вопроса	Правильный вариант ответа
1	б
2	а
3	в
4	а
5	б
6	в
7	а
8	б
9	в
10	в

Вариант 2

1. Предварительное подтверждение – это:
 - а) документ, включающий условия внесения предоплаты;
 - б) документ, включающий условия внесения записи о заказанных клиентом дополнительных услугах;
 - в) все ответы верны.
2. Гарантированное бронирование с точки зрения материальной стороны, вы-годно: а) для клиента;
 - б) для гостиницы; в
 -) для всех.
3. Импринтер – это:
 - а) оборудование для расчета клиентов кредитными картами;
 - б) оборудование для расчета клиентов за парковку;
 - в) оборудование для расчета клиентов за дополнительные услуги.
4. Консьерж – это:
 - а) оператор кассового расчета;
 - б) менеджер услуги размещения;
 - в) менеджер, оказывающий индивидуальные услуги клиентам;
 - г) менеджер, управляющий отелем.
5. Подтверждение брони – это: 10
 - а) информация для клиента о том, что его пожелания удовлетворены;
 - б) информация, которую менеджер службы бронирования передает в бухгалтерию;
 - в) информация от туроператора, что он забронировал номер.
6. Заявка на резервирования места должна включать следующие обязательные сведения:
 - а) число и категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих; форму оплаты;
 - б) категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих;
 - в) категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих; форму оплаты.
7. Какие из перечисленных услуг относятся к дополнительным услугам в средствах размещения:
 - а) услуга побудки гостя;
 - б) услуга обмена валюты; +
 - в) доставка корреспонденции в номер клиента.
8. Единый расчетный час в 12 часов текущего дня в гостиницах используется:
 - а) для правильного расчета гостей отеля за проживание;
 - б) для выписки квитанций расчета гостям в строго установленное время;
 - в) все кассовые аппараты отеля сдают отчет в бухгалтерию в это время.

9. Тариф, предоставляемый гостям отеля для размещения на несколько часов, в течение дня, не включающий проживание ночью, имеет название:

- а) дневной тариф;
- б) персональный тариф; в) суточный тариф.

10. Тариф, предоставляемый гостям отеля, включающий стоимость завтрака и ужина (или обеда), имеет название:

- а) тариф «полупансион»;
- б) тариф «полный пансион»;
- в) тариф «все включено».

Ключ к тесту:

№ вопроса	Правильный вариант ответа
1	в
2	в
3	а
4	б
5	а
6	а
7	б

Критерии оценки:

- соответствие ответов обучающихся ключу теста.

Оценка «**отлично**» - если обучающийся правильно ответил на все вопросы теста в отведенное время

Оценка «**хорошо**» - если обучающийся правильно ответил на 8 вопросов теста в отведенное время

Оценка «**удовлетворительно**» - если обучающийся правильно ответил на 6 вопросов теста в отведенное время

Задание 2: тестирование

Инструкция: выберите правильный ответ

Время выполнения: 15 мин

Текст задания:

Вариант 1

1. Процедуру поселения гостя можно условно разделить на следующие этапы:

- а) встреча и приветствие гостя, регистрация, выяснение вопросов платежеспособности, назначение и вселение в номер
- б) встреча и приветствие гостя, регистрация, назначение и вселение в номер
- в) встреча и приветствие гостя, регистрация, выяснение вопросов платежеспособности, вселение в номер

2. Отметить, что не относится к функциям администратора:

- а) забота о клиентах
- б) регистрация и размещение клиентов в) уборка номеров

3. График работы работников службы приема и размещения

- а) с 08.00 до 18.00 часов
- б) круглосуточно
- в) с 06.00 до 20.00 часов

4. Укажите традиционное и привычное место расположения стойки регистрации:

- а) справа от входа в холл вестибюля;
- б) слева от входа в холл вестибюля;
- в) в центральной части вестибюля;

5. Функции службы приема и размещения

- а) встреча и регистрация гостей
- б) встреча, регистрация и размещение гостей
- в) бронирование мест в гостинице

6. Функции портье

- а) оформляет разрешение заселение граждан по предъявлению паспорта или другого документа, удостоверяющего личность
- б) инструктаж работников
- в) мотивация работников

7. **Какие параметры влияют на формирование службы приема и размещения в гостинице (несколько вариантов ответов):**

- а) число гостиничных номеров;
- б) число сотрудников;
- в) категория гостиницы;
- г) месторасположение гостиницы.

8. Бесплатные дополнительные услуги гостиничного предприятия:

- а) услуга «будильник/побудка»;
- б) визовая поддержка;
- в) вызов такси;
- г) обмен валюты;
- д) предоставление медицинской аптечки

9. Администратор гостиницы традиционно должен приветствовать гостя за стойкой:

- а) сидя
- б) стоя
- в) сидя или стоя

10. Последовательность уборки двухкомнатного номера

- а) гостиная, спальня, санузел
- б) спальня, гостиная, санузел
- в) санузел, спальня, гостиная

Ключ к тесту:

№ вопроса	Правильный вариант ответа
1	а
2	в
3	б
4	б
5	б
6	а
7	в
8	д
9	б
10	б

Задание 3.

Практическое задание: составьте расписание на неделю для администраторов СПиР, которое отвечает следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- 3 администратора в смену;
- отдых между сменами - не меньше 2 смен;
- 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе);
- 2 сотрудника могут выходить на смены строго со среды по воскресенье;
- требуется усилить дневную смену в воскресенье в связи с заездом большой группы;

- условные обозначения: У – утренняя смена с 07.00 до 15.30
Д – дневная смена с 15.00 до 23.30 Н – ночная смена с 23.00 до 07.30 О – выходной день/отпуск

М – промежуточная смена (может усиливать любую смену).

Заполните таблицу-расписание, используя условные обозначения. Рассчитайте необходимое количество администраторов.

ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно.

ФИО администратора	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
-							
-							
-							
-							
-							
-							
-							
-							
-							
-							
-							
-							
-							
-							

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - если обучающийся правильно составил расписание в отведенное время.

Оценка «хорошо» - если обучающийся правильно составил расписание, но не значительно

нарушил временной промежуток времени (до 10 мин).

Оценка «**удовлетворительно**» - если обучающийся допустил небольшую погрешность в составление расписания, но не значительно нарушил временной промежуток времени (до 15 мин).

МДК 02.02.

Задание 1: тестирование

Инструкция: выберите правильный ответ

Время выполнения: 15 мин

Текст задания:

Вариант 1

1. Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:

- а) услуги прачечной;
- б) услуги переводчика;
- в) экскурсионные услуги;
- г) пользование медицинской аптечки.

2. Гостиничная анимация – это:

- а) своеобразная услуга, преследующая цель – повышения качества обслуживания, и в то же время – это своеобразная форма рекламы, повторного привлечения гостей и их знакомых, тоже преследующая цель – продвижение туристского продукта;
- б) целевые туристские поездки ради одной анимационной программы, либо непрерывный анимационный процесс, развернутый в пространстве в форме путешествия, переезда от одной анимационной услуги (программы) к другой, которые предоставляются в разных географических точках;
- в) программы, предназначенные для «поддержки» основных туристских услуг;
- г) своеобразные дополнительные услуги клиенту, цель которых пробудить в нем положительные эмоции, почувствовать удовлетворение от отдыха и желание приехать в этот отель еще раз.

3. ВВ – означает:

- а) проживание в отеле без питания;
- б) в стоимость проживания включен только завтрак. Дополнительное питание - за отдельную плату в ресторанах и барах отеля;
- в) в стоимость проживания включен завтрак и ужин (шведский стол), бесплатный чай, кофе, вода на завтрак);
- г) полный пансион - завтрак, обед и ужин (шведский стол)

4. Служба по предоставлению питания в номер:

- а) room-service;
- б) ресторанная служба;
- в) служба приема и размещения;
- г) служба обслуживания.

5 К дополнительным услугам не относятся:

- а) медицинская помощь;
- б) организация продажи билетов на все виды транспорта; в) экскурсионное обслуживание;
- г) прокат автомобилей;

6. Закончите предложение: Экспресс-уборка номера – это:

- а) быстрая уборка номера, когда один гость выехал, а другой должен срочно заехать;
- б) уборка номера по просьбе гостя;
- в) уборка свободного номера, в который ожидается заезд;
- г) ежедневная уборка номера, в котором проживает гость.

7. НВ – означает:

- а) в стоимость проживания включен завтрак и ужин (шведский стол), бесплатный чай, кофе, вода на завтрак);
- б) проживание в отеле без питания;
- в) в стоимость проживания включен только завтрак. Дополнительное питание – за отдельную плату в ресторанах и барах отеля;
- г) полный пансион – завтрак, обед и ужин (шведский стол)

Вариант II

1. Подразделение гостиницы, специализирующееся на организации и проведении специального обслуживания массовых мероприятий на гостиничных площадях:

- а) служба приема и размещения;
- б) служба консьержей;
- в) служба бронирования;
- г) банкетная служба.

2. Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:

- а) дополнительная кровать в номер;
- б) услуги room-service;
- в) иголки и нитки;
- г) копировальные услуги

3. Основные функции службы питания:

- а) оказание услуг связи;
- б) контроль за работой системы кондиционирования.
- в) оказание бытовых услуг;
- г) организация и обслуживание банкетов

4. Услугу по перевозке туриста от места прибытия (аэропорт, ж/д вокзал и т.д.) до гостиницы называют:

- а) транзит; б) экскурсия; в) тур;
- г) трансфер.

5. К службе питания не относится:

- а) рестораны;
- б) обслуживания номерного фонда;
- в) кухня;
- г) бары.

6. Основные функции инженерно-технической службы:

- а) услуги портного;
- б) торговые киоски;
- в) создание условий для функционирования электротехнических устройств;
- г) услуги парикмахерской.

7. Закончите предложение: Экспресс-уборка номера – это:

- а) быстрая уборка номера, когда один гость выехал, а другой должен срочно заехать;
- б) уборка номера по просьбе гостя;
- в) уборка свободного номера, в который ожидается заезд;
- г) ежедневная уборка номера, в котором проживает гость.

Критерии оценки:

- соответствие ответов обучающихся ключу теста.

Оценка «**отлично**» - если обучающийся правильно ответил на все вопросы теста в отведенное время.

Оценка «**хорошо**» - если обучающийся правильно ответил на 8 вопросов теста в отведенное время.

Оценка «**удовлетворительно**» - если обучающийся правильно ответил на 6 вопросов теста в отведенное время.

Задание 2: тестирование

Инструкция: выберите правильный ответ

Время выполнения: 15 мин

Текст задания:

Вариант 1

1. **Общественное питание** — это:

А) обширная сфера бизнеса, основу которого составляют предприятия питания, характеризующиеся разнообразием форм обслуживания и большим ассортиментом предлагаемой продукции;

Б) отрасль народного хозяйства, совокупность предприятий, занимающихся производством, реализацией и организацией потребления кулинарной продукции;

В) отрасль народного хозяйства, которая производит, реализует готовую пищу и обслуживает потребителей;

Г) вид предприятия с характерными особенностями кулинарной продукции и номенклатуры предоставляемых услуг потребителям.

2. Предприятия общественного питания НЕ предназначены:

А) для организации производства кулинарной продукции;

Б) для реализации, изготовленной на предприятии кулинарной продукции;

В) исключительно для выработки полуфабрикатов кулинарных и кондитерских изделий в целях обеспечения ими доготовочных предприятий и магазинов кулинарии;

Г) для организации обслуживания потребителей кулинарной продукцией.

3. Существует пять типов предприятий общественного питания в соответствии с ГОСТ, это:

А) ресторан, бар, буфет, столовая, закусочная;

Б) ресторан, пиццерия, бар, кафе, буфет;

В) ресторан, бар, кафе, бистро, закусочная;

Г) ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная.

4. **Ресторан в нормативных документах определяется как:**

А) предприятие общественного питания, в котором пища подается достаточно быстро, так, чтобы посетитель имел возможность вполне основательно перекусить даже в сравнительно небольшой обеденный перерыв;

Б) предприятие общественного питания с очень широким ассортиментом блюд сложного приготовления, с большим ассортиментом винно-водочных, табачных и кондитерских изделий;

В) предприятие быстрого питания, меню в таких заведениях, как правило, ограничивается бутербродами, канапе, гамбургерами, чизбургерами, легкими салатами, чаем, кофе, то есть такими продуктами, которые не требуют долгого приготовления;

Г) предприятие, в котором посетитель должен сначала получить меню, затем выбрать то, чем он хотел бы «закусить», и самостоятельно отправиться к стойке, чтобы приобрести то, что было выбрано.

5. **Бар в нормативных документах определяется как:**

- А) предприятие общественного питания с барной стойкой, через которую реализуют смешанные, крепкие алкогольные, слабоалкогольные и безалкогольные напитки, холодные и горячие закуски, десерты, кондитерские изделия, покупные товары;
- Б) предприятие, в котором посетитель должен сначала получить меню, затем выбрать то, чем он хотел бы «закусить», и самостоятельно отправиться к стойке, чтобы приобрести то, что было выбрано;
- В) предприятие быстрого питания, меню в которых, как правило, ограничивается бутербродами, салатами, алкогольными напитками, то есть такими продуктами, которые не требуют долгого приготовления;
- Г) предприятие по организации питания и отдыха посетителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента кулинарной продукции, кондитерских изделий и алкогольных напитков.

6. Кафе в нормативных документах определяется как:

- А) предприятие общественного питания, которое обязательно должно иметь в меню свое фирменное блюдо — возможно, какой-либо фирменный коктейль, который можно встретить только в этом заведении и нигде больше;
- Б) предприятие по организации питания и отдыха посетителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента кулинарной продукции, кондитерских изделий и напитков;
- В) место, где не едят, а пьют и закусывают. Меню состоит в основном из спиртных напитков и закусок к ним;
- Г) предприятие питания, где посетителя ожидает абсолютно все: прекрасная сервировка стола, множество столовых приборов, салфетки, цветы и прочие нюансы, которые среднестатистические люди видят только по телевидению. Для каждого столика предоставляется отдельный официант.

7. Столовая в нормативных документах определяется как:

- А) предприятие общественного питания, в котором пища подается очень быстро, так, чтобы посетитель имел возможность перекусить даже в сравнительно небольшой промежуток времени;
- Б) место элитного отдыха и изысканного питания;
- В) предприятие общественного питания, производящее и реализующее общедоступный и традиционный ассортимент кулинарной продукции, разнообразный по дням недели;
- Г) предприятие общественного питания, в меню которого, предлагается огромное количество экзотических блюд, закусок и напитков.

8. Закусочная в нормативных документах определяется как:

- А) предприятие общественного питания, предполагающее достаточно роскошный интерьер: дорогую мебель, необычное освещение, дорогую посуду и прочие нюансы, которые в заведениях более низкого уровня просто отсутствуют;
- Б) предприятие по организации питания и отдыха посетителей с предоставлением ограниченного ассортимента кулинарной продукции, кондитерских изделий и алкогольных напитков;
- В) это место, где проводят вечер, подобное предприятие начинает свою работу примерно с полудня и продолжает до поздней ночи;
- Г) предприятие общественного питания, в котором пища подается достаточно быстро, так, чтобы посетитель имел возможность вполне основательно перекусить даже в сравнительно небольшой обеденный перерыв.

9. При определении типа предприятия питания, кроме ассортимента реализуемой продукции НЕ учитывают следующие факторы:

- А) техническую оснащенность предприятия, его материальную базу, оборудование, состав помещений, архитектурно-планировочное решение интерьеров;
 Б) методы и формы обслуживания, применяемые на предприятии; В) квалификацию персонала;
 Г) его географическое положение.

10. Метод обслуживания, применяемый в столовых:

- А) частичное самообслуживание с барменами;
 Б) самообслуживание;
 В) частичное обслуживание официантами;
 Г) обслуживание официантами и барменами.

11. Доставка кулинарной продукции и организация ее потребления непосредственно на рабочих местах и на дому называется:

- А) room-service;
 Б) скейтеринг;
 В) кейтеринг;
 Г) каттеринг.

12. Самые распространенные услуги по организации досуга в ресторанах, барах, кафе НЕ включают в себя:

- А) организацию музыкального и концертного обслуживания; Б) научные лекции о создании мира;
 В) предоставление игровых автоматов, бильярда, боулинга; Г) предоставление интернет-услуг.

Ключ к тесту:

№ вопроса	Правильный вариант ответа
1	А
2	В
3	Г
4	Б
5	А
6	Б
7	В
8	Г
9	Г
10	Б
11	В
12	Б

Вариант 2.

1. В какой последовательности осуществляется сервировка стола?

- 1 скатерть, приборы, стекла, специи, цветы
 2 скатерть, стекло, тарелки
 3 скатерть, тарелки, приборы, цветы, специи
 4 скатерть, тарелки, приборы, стекла, салфетки, специи, цветы

2. Салфетка после использования кладется:

- 1 на тарелку
 2 слева от тарелки

- 3 на колени
4 закладывается за ворот
- 3.** Кейтеринг это:
1 предоставление услуг ОП вне ресторана
2 предоставление услуг в ресторане
3 предоставление услуг на предприятиях
4 предоставление услуг на транспорте
- 4.** Рюмки рейнвейна используют для подачи?
1 красных вин
2 шампанского
3 водки
4 белых вин
- 5.** Продолжительность проведения банкета-фуршета?
1 1-2 часа
2 2-3 часа
3 1-3 часа
4 2-4 часа
- 6.** Воскресный бранч - это:
1 семейный обед
2 ритуальный обед
3 комплексный обед
- 7.** Континентальный завтрак это?
1 завтрак туриста
2 завтрак бизнесмена
3 завтрак школьника
- 8.** Какие виды мяса не употребляют туристы из стран Востока?
1 говядину
2 баранину
3 птицу
4 свинину
- 9.** Какое национальное блюдо рекомендуется готовить для туристов из Италии?
1 жаркое по-домашнему
2 паста
3 каши
- 10.** Фуа-гра:
1 паштет из печени
2 паштет из мяса
3 паштет из сыра
- 11.** От чего зависит и как оценивается качество пищевого белка:
1 от содержания в нем незаменимых аминокислот
2 от содержания в нем заменимых аминокислот
3 от соотношения в нем незаменимых и заменимых аминокислот

12. Распад питательных веществ, их окисление, выведение из организма продуктов распада называется:

- 1 основной обмен
- 2 ассимиляция
- 3 диссимиляция

№ вопроса	Правильный вариант ответа
1	4
2	2
3	1
4	4

5	1
6	1
7	1
8	4
9	2
10	1
11	3
12	3

Критерии оценки:

- соответствие ответов обучающихся ключу теста.

Оценка «**отлично**» - если обучающийся правильно ответил на все вопросы теста в отведенное время

Оценка «**хорошо**» - если обучающийся правильно ответил на 10 вопросов теста в отведенное время

Оценка «**удовлетворительно**» - если обучающийся правильно ответил на 8 вопросов теста в отведенное время

МДК 02.03.

Задание 1: тестирование

Инструкция: выберите правильный ответ

Время выполнения: 15 мин

Варианты тестовых заданий

1. Выберите в предложенном списке характеристик, ту, которая **НЕ** относится к гостиничному продукту:

- А) Неосвязаемость, абстрактность
- Б) Отсутствие непосредственного контакта между производителем (исполнителем) и потребителем
- В) Непосредственное взаимодействие исполнителя и потребителя
- Г) Невозможность хранения
- Д) Необходимость складирования

2. Выберите в предложенном списке характеристик, ту, которая **НЕ** относится к гостиничному продукту:

- А) Непостоянство качества
- Б) Необходимость соблюдения равновесия между человеческими и техническими факторами
- В) Отсутствие непосредственного контакта между производителем (исполнителем) и потребителем
- Г) Преобладание технических факторов над человеческими факторами
- Д) Сравнительное

постоянство качества

3. Какой классификационный признак положен в основу для рекламы, с учетом стадий жизненного цикла:
- А) Объект рекламирования;
 - Б) Направленность;
 - В) Характер рекламы;
 - Г) Особенности рекламного обращения
4. Многие отели открывают отдельные этажи внутри отеля, где за небольшую доплату гостям предлагается более высокий уровень сервиса -улучшенные номера, отдельная регистрация и так далее. Как называется такой процесс:
- А) Сегментация рынка
 - Б) Дифференциация услуг
 - В) Дегуманизация услуг
 - Г) Мажоризация услуг
 - Д) Гламуризация услуг
5. Менеджмент отеля Park Ararat Hyatt при выходе на гостиничный рынок Москвы объявил одинаково низкие тарифы для всех групп потребителей, рассчитывая привлечь максимальное число клиентов к продукту. Какой подход к рынку используется в данном случае:
- А) Дифференцированный
 - Б) Недифференцированный
 - В) Целевой маркетинг
 - Г) Телемаркетинг
6. Отель предоставляет различного уровня скидки разным группам клиентов рассчитывая привлечь максимальное число клиентов к продукту. Какой подход к рынку используется в данном случае:
- А) Дифференцированный
 - Б) Недифференцированный
 - В) Целевой маркетинг
 - Г) Телемаркетинг
7. Часть рынка или группа потребителей, обладающих сходными признаками, характеризующиеся однотипной реакцией на предлагаемый продукт, а также набор маркетинговых стимулов- это:
- А) Гостиничный продукт
 - Б) Гостиничный объект
 - В) Сегмент рынка
 - Г) Радиус рынка
8. Совокупность материальных, технических, человеческих, информационных, временных и других факторов деятельности гостиницы по предоставлению клиентам благ, обладающих определенными потребительскими свойствами и способными удовлетворить их потребности - это:
- А) Гостиничный продукт
 - Б) Гостиничный объект
 - В) Сегмент рынка
 - Г) Радиус рынка
9. Какой процесс позволяет выявлять свойства и характеристики отдельных рынков?
- А) Сегментация
 - Б) Апробация
 - В) Дегуманизация
 - Г) Астролябизация
 - Д) Гламуризация

10. Что является объектом сегментирования в гостинице:

- А) Гости (потребители услуг)
- Б) Сотрудники, оказывающие услугу
- В) Поставщики услуг
- Г) Покупатели услуг

11. Что представляет собой реклама?

- А) платное, не личное представление и продвижение товаров и услуг;
- Б) сообщение о свойствах товара через средства массовой информации;
- В) сведения о товарах и услугах на щитах, на городском транспорте;
- Г) информация, принижающая достоинства товаров конкурентов.

12. Выберите из предложенного списка все определения рекламы:

- А) Передача обращения от источника информации к ее получателю посредством определенного канала
- Б) Форма коммуникаций, которая пытается перевести качество товаров, услуг, идей на язык нужд и запросов
- В) Часть маркетинговых коммуникаций
- Г) Часть рынка или группа потребителей, обладающих сходными признаками, характеризующиеся однотипной реакцией на предлагаемый продукт

13. Что такое сегментация рынка?

- А) Разделение рынка на географические участки
- Б) Разделение потребителей на группы на основе различий в нуждах
- В) Разделение продавцов на группы по реализуемым товарам;
- Г) Разделение покупателей на группы по покупательной способности

14. Что такое жизненный цикл услуги?

- А) Процесс развития продаж товара и получения прибыли;
- Б) Время производства и продвижения товара на рынке;
- В) Время от начала производства до его прекращения;
- Г) Время, необходимое для реализации товара на рынке

№	Вариант ответа
1	Б,Д
2	В,Г,Д
3	В
4	Б
5	А,В
6	В
7	А
8	А
9	А,Г
10	А,Б,В
11	А,Б,В
12	А,Б,В
13	Б
14	В

Критерии оценки тестов

Результаты оцениваются следующим образом:

«неудовлетворительно» - < 50 % правильных ответов;

«удовлетворительно» - 50-69 % правильных ответов;

«хорошо» - 69-85 % правильных ответов;

«отлично» - > 85 % правильных ответов.

Примерные задания для выполнения практических работ

Задание 1: Формирование номенклатуры услуг гостиницы.

Проверяемые результаты обучения: умение разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг; формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице.

Текст задания: В зависимости от типа потребителей определить номенклатуру услуг гостиницы, определить какие услуги будут предлагаться каждому целевому сегменту.

Задание 2: Продажи.

Проверяемые результаты обучения: умение оценивать эффективность сбытовой политики; знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.

Текст задания: работа в виде деловой игры, группам выдаются бланки заданий. Основная задача – выбрать способы продвижения и продаж услуг гостиницы в зависимости от предложенной ситуации.

Задание 3: Реклама гостиничных услуг

Проверяемые результаты обучения: умение выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность; формулировать содержание рекламных материалов; знание специфики рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.

Текст задания: в зависимости от предложенной ситуации выбрать средства и формы рекламных материалов, разработать рекламный текст.

Задание 4: Формирование ценовой политики.

Проверяемые результаты обучения: умение собирать и анализировать информацию о ценах; знание специфику ценовой политики гостиницы, факторов, влияющих на её формирование, систему скидок и надбавок.

Текст задания: на основе исходной информации о гостинице и ее дополнительных услугах предложить ценовую политику предприятия.

Задание 5: Гостиничный продукт.

Проверяемые результаты обучения: знание состояния и перспектив развития рынка гостиничных услуг; гостиничного продукт: характерных особенностей, методов формирования.

Текст задания: оценить состояние развития рынка гостиничных услуг в регионе проживания, определить как можно влиять на повышение качества гостиничного продукта.

Задание 6: Разработка маркетинговых мероприятий.

Проверяемые результаты обучения: знание особенностей жизненного цикла гостиничного продукта: этапов, маркетинговых мероприятий.

Текст задания: На основании исходной информации определить на каком этапе жизненного цикла находится компания и решить какие маркетинговые мероприятия наиболее подходят для этого этапа.

Задание 7: Потребности клиентов.

Проверяемые результаты обучения: знание потребностей, удовлетворяемых гостиничным

продуктом; методов изучения и анализа предпочтений потребителя.

Текст задания: Определить какие потребности могут удовлетворяться клиентами гостиницы в соответствии с исходной информацией о ней, проанализировать эти потребности и предложить расширенный список услуг для их удовлетворения.

Задание 8: Разработка программы маркетингового исследования.

Проверяемые результаты обучения: знание этапов разработки и составления программы маркетингового исследования, анализ полученных данных.

Текст задания: Разработать анкету и провести опрос среди гостей и/или сотрудников гостиницы. Обработать полученные данные. Разработать практические рекомендации по совершенствованию (не менее 5).

4.8. Оценка по учебной и (или) производственной практике

Виды работ учебной практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю:

Виды работ	Проверяемые результаты
<ol style="list-style-type: none">1. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.4. 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.5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан.8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).10. Оформление и подготовка счетов гостей.11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями12. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).13. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице14. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы15. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора16. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания17. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья	ПК 2.1 – ПК 2.4 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none">18. Проведение различных видов уборочных работ19. Оформление документов на забытые вещи20. Контроль сохранности предметов интерьера номеров21. Использование в работе знаний иностранных языков22. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям23. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование24. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)25. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих26. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей27. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.28. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием29. Составление актов на списание инвентаря и оборудования30. Организация рабочего места31. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия32. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;33. Оформление бронирования с использованием телефона34. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора35. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.36. Оформление индивидуального бронирования37. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости38. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования39. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров40. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях41. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование42. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров43. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования44. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.45. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и | |
|--|--|

<p>заказанным услугам</p> <ol style="list-style-type: none"> 46. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения 47. Создание отчетов по бронированию 48. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля. 49. Выявлять параметры сегментации целевого рынка 50. Ознакомиться с процессом проведения анализа возможности освоения новых сегментов рынка 51. Ознакомиться с процессом определения конъюнктуры рынка гостиничных услуг 52. Ознакомиться с процессом проведения оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и продукта 53. Самостоятельно провести первичную оценку качества гостиничного продукта и оформление документов по качеству 54. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования 55. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров 56. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 57. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование 58. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 59. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования 60. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. 61. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам 62. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения 63. Создание отчетов по бронированию 64. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля. 65. Выявлять параметры сегментации целевого рынка 66. Ознакомиться с процессом проведения анализа возможности освоения новых сегментов рынка 67. знакомиться с процессом определения конъюнктуры рынка гостиничных услуг 68. Ознакомиться с процессом проведения оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и продукта 69. Самостоятельно провести первичную оценку качества гостиничного продукта и оформление документов по качеству 	
--	--

профессиональному модулю

Виды работ	Проверяемые результаты
<ol style="list-style-type: none">1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета выписки гостей9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.11. Выполнение обязанностей ночного портье.12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.13. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.14. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих15. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.16. Проведение контроля готовности номеров к заселению17. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой18. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.19. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.20. Ведение учета забытых вещей.21. Работа с просьбами и жалобами гостей.22. Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности23. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества24. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.25. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг Оформление отчетной документации26. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах27. Оформление актов на списание малоценного инвентаря28. Отработка навыков работы с профессиональными программами и	ПК 2.1 – ПК 2.4 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09

<p>их модулями;</p> <ol style="list-style-type: none">29. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице30. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей31. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.32. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями33. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями34. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.35. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке36. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости37. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле38. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях39. Оформление принятых заявок на резервирование номеров40. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования41. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров42. Внесение изменений в заказ на бронирование43. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения44. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей45. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.46. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.47. Проведение анализа возможности освоения новых сегментов рынка48. Проведение оценки эффективности сбытовой политики49. Определение конъюнктуры рынка гостиничных услуг50. Проведение оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и продукта51. Проведение оценки качества гостиничного продукта и оформление документов по качеству52. Осуществление формирования комплекса дополнительных услуг гостиничного предприятия53. Составление и разработка предложений по совершенствованию маркетинговой деятельности гостиничного предприятия	
---	--

4.9. Фонд оценочных средств для экзамена по модулю

ПАСПОРТ

Назначение:

ФОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения Профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг» по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

Количество вариантов каждого задания / пакетов заданий для экзаменуемого: 1 вариант – тестовых заданий (теоретическая часть), 1 вариант – ситуация (практическая часть)

Время выполнения каждого задания: тестовые задания (теория) – 2 часа, ситуация (практика) – 4 часа.

Оборудование: Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: рабочие места (25-30) по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения: компьютер; аудиовизуальные средства обучения; программное обеспечение общего и профессионального обучения

ЗАДАНИЯ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО МОДУЛЮ

Форма участия: Индивидуальная.

Задания:

№ п/п	Наименование	Максимальный балл
1.	Бронирование по телефону	5
2.	Заселение / выселение гостей	5
3.	Оказание помощи гостю во время проживания	5

Примерные задания.

1. Бронирование по телефону

1. *Разговор по телефону – запрос бронирования.* Прямая бронь. Пожилая супружеская пара просит осуществить бронирование на трое суток (бюджетный вариант). Предложить варианты размещения, осуществить бронирование.
2. Туристическая фирма «Филло», расположенная по адресу г. Москва, ул. Главная, 100, счет № 00000011 в банке «Огни Москвы» 25 3 2017 г. просит гостиницу «N» забронировать для сотрудников фирмы Иванова А.И. и Петрова С.П. два одноместных номера с 01.04. 2021 г. до 15.04. 2021 г. Заезд в 14 часов. Оплата гарантируется в соответствии с договором 12-А от 01.06. 2020 года. Подтверждение бронирования провести по факсу 123-45-67. Директор «Филло» Смирнов В.Б., гл. бухгалтер Климова О.А. Данные на Иванова Антона Ивановича: дата рождения 01.06.1975г, паспорт серия 62 09 номер 123456, место регистрации г. Тула, ул. Красная, д.11, кв. 57.
3. Цель приезда – командировка, командировочное удостоверение № 987. Оформить бронирование.

2. Заселение / выселение гостей

- 1) К Вам заезжает гость по предварительному бронированию. Гость повторяет просьбу, чтобы его заселили на самом низком этаже, т.к. боится высоты, ранее данное пожелание не было учтено, гость расстроен из-за ситуации. Однако, в ходе диалога администратор разрешает данную ситуацию и, гость также просит посоветовать в Москве один из дорогих ресторанов с русской кухней, поскольку

он увлекается гастрономическим туризмом.

- 2) Гость выезжает, проживал три ночи в отеле и пользовался парковкой, при сверке счета просит отдельные счета за проживание и парковку. Так же гость просит вызвать такси ему до аэропорта.

3. Оказание помощи гостю во время проживания

- 1) Гость (размер одежды -XXXL) подходит к стойке ресепшен с детской футболкой в руках. Гость разгневан и возмущен, его любимая брендовая футболка теперь стала детских размеров (на кануне гость отдал футболку в химчистку отеля, утром ее вернули, но в разы меньше). У гостя через 3 часа встреча на которой он должен быть обязательно в футболке данного бренда.
- 2) У гостя сломалась ручка от чемодана просит помочь.

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
<p>ПК 2.1. 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 - МДК 02.01 Дифференцированный зачет Курсовая работа - МДК 02.02 Дифференцированный зачет - МДК 02.03 Дифференцированный зачет - Учебная практика Дифференцированный зачет - Производственная практика - Дифференцированный зачет - Экзамен по модулю</p>
<p>ПК 2.2. 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 - МДК 02.01 Дифференцированный зачет Курсовая работа - МДК 02.02 Дифференцированный зачет</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - МДК 02.03 Дифференцированный зачет - Учебная практика Дифференцированный зачет - Производственная практика - Дифференцированный зачет <p>Экзамен по модулю</p>
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	<p>Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике - МДК 02.01 Дифференцированный зачет Курсовая работа - МДК 02.02 Дифференцированный зачет - МДК 02.03 Дифференцированный зачет - Учебная практика Дифференцированный зачет - Производственная практика - Дифференцированный зачет <p>Экзамен по модулю</p>
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных</p> <p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</p> <p>Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике - МДК 02.01 Дифференцированный зачет Курсовая работа - МДК 02.02 Дифференцированный зачет - МДК 02.03 Дифференцированный зачет - Учебная практика Дифференцированный зачет - Производственная практика

		- Дифференцированный зачет Экзамен по модулю
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 - МДК 02.01 Дифференцированный зачет Курсовая работа - МДК 02.02 Дифференцированный зачет - МДК 02.03 Дифференцированный зачет - Учебная практика Дифференцированный зачет - Производственная практика - Дифференцированный зачет Экзамен по модулю
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 - МДК 02.01 Дифференцированный зачет Курсовая работа - МДК 02.02 Дифференцированный зачет - МДК 02.03 Дифференцированный зачет - Учебная практика Дифференцированный зачет - Производственная практика - Дифференцированный зачет Экзамен по модулю

<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике - МДК 02.01 Дифференцированный зачет Курсовая работа - МДК 02.02 Дифференцированный зачет - МДК 02.03 Дифференцированный зачет - Учебная практика Дифференцированный зачет - Производственная практика - Дифференцированный зачет <p>Экзамен по модулю</p>
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике - МДК 02.01 Дифференцированный зачет Курсовая работа - МДК 02.02 Дифференцированный зачет - МДК 02.03 Дифференцированный зачет - Учебная практика Дифференцированный зачет - Производственная практика - Дифференцированный зачет <p>Экзамен по модулю</p>

5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

5.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация модуля осуществляется с использованием материально-технической базы, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской работы обучающихся, и включающей:

1. **Специальные помещения**, укомплектованные специализированной мебелью, и представляющие собой:
 - учебные аудитории для проведения занятий лекционного и практического типа, оборудованные мультимедийными средствами обучения;
 - учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;
 - учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;
2. **помещения для самостоятельной работы** обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет».
3. **Лаборатория** «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)», оснащенная в соответствии с образовательной программой по специальности в рамках сетевого договора
4. **Мастерские** «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования», Сервис на объектах гостеприимства «Горничная», оснащенные в соответствии с образовательной программой по специальности в рамках сетевого договора

Компьютеры учебных аудиторий и подразделений объединены в локальные сети институтов и всего университета. Обеспечена возможность беспроводного доступа к сети, в т.ч. с личных ноутбуков.

Существует возможность выхода в сеть Интернет, в т.ч. в процессе проведения занятий.

При использовании электронных изданий каждый обучающийся обеспечивается, во время самостоятельной подготовки, рабочим местом в электронных залах библиотеки с выходом в Интернет в соответствии с объемом изучаемых дисциплин. Доступ студентов к сетям типа Интернет составляет не менее 200 часов в год на человека. Для предоставления информации внутри вуза широко используются плазменные панели, размещённые в общедоступных местах, а вне вуза - портал университета, личные электронные кабинеты студентов и преподавателей.

Оснащение баз практик

Учебная практика реализуется в учебных лабораториях образовательной организации и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием программ профессиональных модулей, отвечающего потребностям отрасли и требованиям работодателей в рамках сетевого договора и договора о практической подготовке.

Производственная практика реализуется в организациях земельного профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области 33 Сервис, оказание услуг населению (услуги гостеприимства)

Оборудование предприятий и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию профессиональной деятельности и дать возможность обучающемуся овладеть профессиональными

компетенциями по всем видам деятельности, предусмотренными программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

Допускается замена оборудования его виртуальными аналогами

4.2. Информационное обеспечение обучения

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации укомплектован печатными и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные для использования в образовательном процессе, не старше пяти лет с момента издания.

Сайт библиотеки УрГЭУ <http://lib.usue.ru/>

Основная литература

МДК.02.01 Организация деятельности службы бронирования, приёма и размещения в гостинице.

1. Быстров, Сергей Александрович. Организация гостиничного дела [Текст] : Учебное пособие / Санкт-Петербургский государственный университет. -Москва: Издательство "ФОРУМ", 2024. - 432 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=436640>
2. Ветитнев, Александр Михайлович. Информационно-коммуникационные технологии в туризме [Текст] : учебник для спо / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. - Москва: Юрайт, 2024. - 340 с <https://urait.ru/bcode/539063>
3. Киселева Р.Ф. Предоставление гостиничных услуг [Текст] : Учебник / Р. Ф. Киселева. - Москва: КноРус, 2024. - 212 с. <https://book.ru/book/954609>
4. Козлова-Зубкова Н.А. Организация и осуществление приёма и размещения гостей (серия учебников ФУМО 43.00.00 «Сервис и туризм») [Текст] : Учебник / Н. А. Козлова-Зубкова. -Москва: КноРус, 2025. - 202 с. <https://book.ru/book/955607>
5. Макарова Д.Д. Организация и осуществление бронирования и продажи гостиничных услуг ФУМО 43.00.00 Сервис и туризм [Текст] : Учебник / Д. Д. Макарова. -Москва: КноРус, 2025. - 173 с. <https://book.ru/book/955406>
6. Можаяева, Нина Георгиевна. Гостиничный сервис [Текст] : Учебник / Российский государственный гуманитарный университет РГГУ. -Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 242 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=430834>
7. Николенко, Полина . Гостиничная индустрия [Текст] : учебник и практикум для спо / П. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. -Москва: Юрайт, 2024. - 531 с <https://urait.ru/bcode/542242>
8. Пасько О.В. Организация бронирования и продаж гостиничного продукта [Текст] : Учебное пособие / О. В. Пасько, К. С. Горяинов, Е. Ю. Никольская, И. Н. Суворова, С. Г. Федорчукова ; ред. О. В. Пасько. -Москва: КноРус, 2024. - 187 с. <https://book.ru/book/952995>
9. Скабеева Л.И. Организация и контроль текущей деятельности подразделений и служб предприятий гостеприимства (серия учебников ФУМО 43.00.00 «Сервис и туризм») [Текст] : Учебник / Л. И. Скабеева, Л. Л. Духовная. -Москва: КноРус, 2023. - 219 с. <https://book.ru/book/950249>
10. Тимохина, Татьяна Леопольдовна. Гостиничная индустрия [Текст] : учебник для спо / Т. Л. Тимохина. -Москва: Юрайт, 2024. - 300 с <https://urait.ru/bcode/537181> Фаустова, Наталия Владимировна. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах [Текст] : учебное пособие для спо / Н. В. Фаустова. -Москва: Юрайт, 2024. - 188 с <https://urait.ru/bcode/544092>
11. Чередниченко Ю.П. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта [Текст] : Учебник / Ю. П. Чередниченко. -Москва: КноРус, 2024. - 186 с. <https://book.ru/book/952904>

МДК.02.02 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

1. Быстров, Сергей Александрович. Организация гостиничного дела [Текст] : Учебное пособие / Санкт-Петербургский государственный университет. -Москва: Издательство "ФОРУМ", 2024. - 432 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=436640>
2. Можаяева, Нина Георгиевна. Гостиничный сервис [Текст] : Учебник / Российский государственный гуманитарный университет РГГУ. -Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 242 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=430834>
3. Николенко, Полина . Гостиничная индустрия [Текст] : учебник и практикум для спо / П. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. -Москва: Юрайт, 2024. - 531 с <https://urait.ru/bcode/542242>
4. Тимохина, Татьяна Леопольдовна. Гостиничная индустрия [Текст] : учебник для спо / Т. Л. Тимохина. -Москва: Юрайт, 2024. - 300 с <https://urait.ru/bcode/537181>
5. Тимохина, Татьяна Леопольдовна. Гостиничный сервис [Текст] : учебник для спо / Т. Л. Тимохина. -Москва: Юрайт, 2024. - 297 с <https://urait.ru/bcode/537182>
6. Фаустова, Наталия Владимировна. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах [Текст] : учебное пособие для спо / Н. В. Фаустова. - Москва: Юрайт, 2024. - 188 с <https://urait.ru/bcode/544092>
7. Чудновский, Алексей Данилович. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления [Текст] : Учебное пособие / Государственный университет управления. - Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2023. - 400 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=428718>

МДК.02.03 Организация деятельности службы маркетинга и продаж.

1. Артамонова Л.С. Маркетинговые технологии в туризме [Текст] : Учебник / Л. С. Артамонова, Т. А. Шпилькина, Л. И. Тищенко, Н. А. Антипенко [и др.] ; ред.: Л. С. Артамонова, Т. А. Шпилькина. -Москва: КноРус, 2024. - 350 с. <https://book.ru/book/954142>
2. Джанджугазова, Елена Александровна. Маркетинговые технологии в туризме: маркетинг туристских территорий [Текст] : учебное пособие для спо / Е. А. Джанджугазова. -Москва: Юрайт, 2024. - 208 с <https://urait.ru/bcode/542264>
3. Ключевская, Ирина Сергеевна. Технология формирования и продвижения гостиничного продукта [Текст] : Учебное пособие / Российский государственный гуманитарный университет РГГУ. -Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 346 с. <http://znanium.com/catalog/document?id=390349>
4. Мазилкина, Елена Ивановна. Организация продаж гостиничного продукта [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ. -Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 207 с. (Введено оглавление) <https://znanium.com/catalog/product/1838392>
5. Макарова Д.Д. Организация и осуществление бронирования и продажи гостиничных услуг ФУМО 43.00.00 Сервис и туризм [Текст] : Учебник / Д. Д. Макарова. -Москва: КноРус, 2025. - 173 с. <https://book.ru/book/955406>
6. Пасько О.В. Организация бронирования и продаж гостиничного продукта [Текст] : Учебное пособие / О. В. Пасько, К. С. Горяинов, Е. Ю. Никольская, И. Н. Суворова, С. Г. Федорчукова ; ред. О. В. Пасько. -Москва: КноРус, 2024. - 187 с. <https://book.ru/book/952995>
7. Скабеева Л.И. Организация и контроль текущей деятельности подразделений и служб предприятий гостеприимства (серия учебников ФУМО 43.00.00 «Сервис и туризм») [Текст] : Учебник / Л. И. Скабеева, Л. Л. Духовная. -Москва: КноРус, 2023. - 219 с. <https://book.ru/book/950249>
8. Цикин В.П. Информационные технологии в индустрии гостеприимства [Текст] :

- Учебное пособие / В. П. Цикин, Т. И. Цикина. -Москва: КноРус, 2024. - 194 с. <https://book.ru/book/951731>
9. Чередниченко Ю.П. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта [Текст] : Учебник / Ю. П. Чередниченко. -Москва: КноРус, 2024. - 186 с. <https://book.ru/book/952904>

Дополнительная литература

МДК.02.01 Организация деятельности службы бронирования, приёма и размещения в гостинице.

1. Гончарова, Людмила Павловна. Гостиничный сервис [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Л. П. Гончарова. -Москва: Издательство "ФОРУМ", 2018. - 174 с. (Введено оглавление) <https://znanium.com/catalog/product/987236>
2. Игнатъева, Ирина Федоровна. Организация туристской индустрии [Текст] : учебник для спо / И. Ф. Игнатъева. -Москва: Юрайт, 2024. - 401 с <https://urait.ru/bcode/557205>
3. Николенко, Полина . Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса : администрирование отеля [Текст] : учебник и практикум для спо / П. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. -Москва: Юрайт, 2024. - 444 с <https://urait.ru/bcode/543504>
4. Тимохина, Татьяна Леопольдовна. Гостиничный сервис [Текст] : учебник для спо / Т. Л. Тимохина. -Москва: Юрайт, 2024. - 297 с <https://urait.ru/bcode/537182>
5. Чудновский, Алексей Данилович. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления [Текст] : Учебное пособие / Государственный университет управления. - Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2023. - 400 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=428718>
6. Шитов, Виктор Николаевич. Искусство гостеприимства [Текст] : Учебное пособие / Саратовский государственный медицинский университет им. В.И. Разумовского Минздрава России. -Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 227 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=426159>

МДК.02.02 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

1. Быстров, Сергей Александрович. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов [Текст] : Учебник / Санкт-Петербургский государственный университет. -Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 536 с. <http://znanium.com/catalog/document?id=389772>
2. Гареев Р. Р. Организация деятельности сотрудников службы питания [Текст] : Учебное пособие / Гареев Р. Р. -Москва: КноРус, 2024. - 143 с. <https://book.ru/book/950243>
3. Гончарова, Людмила Павловна. Гостиничный сервис [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Л. П. Гончарова. -Москва: Издательство "ФОРУМ", 2018. - 174 с. (Введено оглавление) <https://znanium.com/catalog/product/987236>
4. Киселева Р.Ф. Предоставление гостиничных услуг [Текст] : Учебник / Р. Ф. Киселева. - Москва: КноРус, 2024. - 212 с. <https://book.ru/book/954609>
5. Козлова-Зубкова Н.А. Организация и осуществление приёма и размещения гостей (серия учебников ФУМО 43.00.00 «Сервис и туризм») [Текст] : Учебник / Н. А. Козлова-Зубкова. -Москва: КноРус, 2025. - 202 с. <https://book.ru/book/955607>
6. Шитов, Виктор Николаевич. Искусство гостеприимства [Текст] : Учебное пособие / Саратовский государственный медицинский университет им. В.И. Разумовского Минздрава России. -Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 227 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=426159>

МДК.02.03 Организация деятельности службы маркетинга и продаж.

1. Быстров, Сергей Александрович. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов [Текст] : Учебник / Санкт-Петербургский государственный университет. -Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 536 с.

- <http://znanium.com/catalog/document?id=389772>
2. Орловская, Виктория Петровна. Технология и организация предприятия туризма [Текст] : Учебник / Санкт-Петербургский государственный экономический университет. -Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 176 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=430728>
 3. Сарафанова, Елена Витальевна. Маркетинг в туризме [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Е. В. Сарафанова, А. В. Яцук. -Москва: Издательский дом "Альфа-М", 2011. - 240 с. <https://znanium.com/catalog/product/238719>

Основные электронные издания

Интернет-ресурсы:

<http://znanium.ru>

<http://book.ru>

Дополнительные электронные издания

http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830

<http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>

<http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>

<http://prohotel.ru/>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.
2. МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.
3. Контур. ОТЕЛЬ: «Система управления отелем» (реестр российского ПО, регистрационный номер №1977 от 08.10.2016)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока
2. Справочно-правовая система Консультант+. Срок действия лицензии до 31.12.2024

4.3 Общие требования к организации образовательного процесса

Занятия проводятся в учебных аудиториях и лабораториях, оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением.

В преподавании используются лекционно-семинарские формы проведения занятий, а также используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Для закрепления теоретических знаний и приобретения необходимых практических навыков профессиональным модулем предусмотрены практические занятия, которые проводятся после изучения соответствующей темы и закрепляются самостоятельной внеаудиторной работой студентов по рекомендуемым преподавателем источникам.

Для развития навыков самостоятельной работы предусмотрена организация самостоятельной работы студентов на занятиях при освоении нового материала посредством работы с законодательными документами, иными нормативно-правовыми актами и учебниками.

При выполнении внеаудиторной самостоятельной работы обучающимся оказываются консультации.

При проведении практических и лабораторных занятий в рамках освоения междисциплинарных курсов в зависимости от сложности изучения темы рекомендуется деление на подгруппы.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную практику, которая проводится концентрированно после изучения профессионального модуля.

Учебная практика проводится в учебных, учебно-производственных мастерских, лабораториях, учебно-опытных хозяйствах, учебных полигонах, учебных базах практики и иных структурных подразделениях УрГЭУ, либо в организациях в специально оборудованных помещениях на основе договоров между организацией, осуществляющей деятельность по образовательной программе соответствующего профиля и УрГЭУ

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику, которая проводится концентрированно после изучения профессионального модуля

Производственная практика проводится в организациях, соответствующих профилю специальности.

Изучение программы модуля завершается экзаменом по модулю.

Обязательным условием допуска к экзамену по модулю является сдача промежуточной аттестации по МДК, учебной и производственной практике.

Особенности организации образовательного процесса по профессиональному модулю для лиц с ограниченными возможностями здоровья

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости образовательное учреждение обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

Электронное портфолио обучающегося

В электронном портфолио обучающегося по профессиональному модулю размещается <http://portfolio.usue.ru>

- отчет по учебной практике;
- отчет по производственной практике
- курсовая работа

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (услуги гостеприимства) (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

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

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (услуги гостеприимства) не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 08 Финансы и экономика, в общем числе педагогических работников, обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей образовательной программы, должна быть не менее 25 процентов.