

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

2026г.

РАССМОТРЕНА
на заседании МЦК 38.00.00. Экономика и
управление, 43.00.00 Сервис и туризм

наименование методической цикловой комиссии

Протокол № 9
от 29 мая 2026 г.

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора ГБПОУ «ВЭК»
№143- ОД от 01 июня 2026 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта СПО по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**, (направленность Гостиничное дело), утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. № 1100

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Волгоградский энергетический колледж»

Разработчик:

Матюшкина Лариса Александровна – преподаватель ГБПОУ «ВЭК»

Киосе Марина Ивановна, к.э.н, МЦК УГС 38.00.00 Экономика и управление, 43.00.00 Сервис и туризм ГБПОУ «ВЭК»

Зубакова Наталья Николаевна, к.э.н, преподаватель ГБПОУ «ВЭК»

Эксперты:

Бурая Ольга Сергеевна, преподаватель ГБПОУ «ВЭК»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	9
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	21
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	26

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

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить вид деятельности ВД 2 Предоставление гостиничных услуг и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;
ОК09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2	Предоставление гостиничных услуг
ПК 2.1	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.2	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 2.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг гостиничных услуг
ПК 2.4	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг

1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	
Владеть навыками	-Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц. -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. -Прием на хранение ценностей гостей. - Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги. -Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения. -Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
Уметь	-Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения. -Предоставлять гостям информацию о гостиничных услугах в полном объеме. -Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу.
Знать	-Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг -Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов. -Технологии организации процесса питания. -Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных -Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала. -Теории межличностного и делового общения. -Теории коммуникации с гостями. -Правила размещения туристов и иностранных граждан. -Владеть техникой переговоров устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры

	-Владеть техникой количественной оценки и анализа информации. -Владеть методикой хранения и поиска информации -Вести документацию, хранение и извлечение информации. -Пользоваться компьютерными -Программами по размещению гостей в отеле. -Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа. -Этику делового общения. -Основы делопроизводства. -Правила внутреннего трудового распорядка. -Правила по охране труда и пожарной безопасности.
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	
Владеть навыками	-Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения. -Передача дели отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения. -Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги. -Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения. -Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
Уметь	-Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения и 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
Знать	-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.
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	
Владеть навыками	-Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры. -Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте, в котором

	расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения). - Проводить процедуру бронирования номерного фонда в полном объеме.
Уметь	-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.
Знать	-Знать Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг - организации деятельности различных видов гостиничных комплексов. -Технологии организации процесса бронирования и продаж -Основы организации, планирования и контроля маркетингового комплекса продаж услуг.
ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	
Владеть навыками	-Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов)в материальных ресурсах и персонале службы питания гостиницы. -Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных -Распределения обязанностей и определение степени ответственности между сотрудниками служб.
Уметь	-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
Знать	-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.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов –589 часов

Из них на освоение МДК -399 час.

на практики 144 час.

в том числе учебную -72 час.

и производственную -72 час.

Консультации-24 час

Курсовая работа -20 часов

Самостоятельная работа-10 час

промежуточная аттестация –12 час.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, час.									
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем									Самостоятельная работа
			Обучение по МДК			Практики		Консультации	Экзамен по МДК	Экзамен по модулю		
			Всего	В том числе		Учебная	Производственная					
Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	134	123	51	20			6	2		3	
ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса	146	132	52				9	2		3	
ПК 2.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	126	111	68				9	2		4	
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 4. Иностранный язык в деятельности работников службы бронирования	33	33	30								
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Учебная практика	72				72						
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Производственная практика	72					72					
	Промежуточная аттестация	6								6		
	Всего	589	399	201	20	72	72	24	6	6	10	

2.2. Содержание обучения профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем в часах
1	2	3
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса		
МДК02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования		123
Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Содержание	42 ОК01-09
	1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные 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.	
	3. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	
	4. расхода чистящих и моющих средств.	
	5. 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.	
	6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	
	7. Деловое общение. Этика и этикет.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	20
	Практическое занятие «Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами».	
Практическое занятие «Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре».		
Практическое занятие «Оформление технологических документов службы номерного фонда»		
Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельности	Содержание	81
1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.		

сотрудников службы бронирования и продаж	2.Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.Функциисотрудниковвсоответствииснаправлениямиработыслужбы. Ознакомлениесорганизациейрабочегоместаслужбыбронированияипродаж.	
	3.Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	
	4.Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Созданиеблагорасположения(гудвилл).Работасрекламациямиотзывамипотребителей.	
	5.Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	
	6.Службабронирования.Структура.Персонал.	
	7.Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования.	
	8.Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	
	9.Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	
	10.Автоматизированныесистемуправлениявгостиницах.Рынокавтоматизированныхсистемуправления.	
	11.Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	
	12.Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке	
	13.Взаимодействиеслужбыбронированияипродаждругимислужбамигостиницы.	
	14.Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.	
	15Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц Международной гостиничной цепи.	
	16.Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	
В том числе практических занятий и лабораторных работ		31

	Практическое занятие «Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора». Практическое занятие «Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет - бронирования» Практическое занятие «Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем» Практическое занятие «Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ» Практическое занятие «Групповое бронирование с использованием профессиональных программ» Практическое занятие «Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ» Практическое занятие «Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ»	OK01-09
	Самостоятельная работа 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 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 на английском языке	3
	Консультации	6
	Курсовая работа Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере). 2. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере) 3. Особенности структуры дополнительных услуг в гостиницах делового назначения 4. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в апарта-ментах 5. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в хостелах 6. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в бутик-отелях 7. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в отелях-люкс 8. Организация обслуживания в отелях, ориентированных на деловое общение 9. Расширение ассортимента услуг спортивно – оздоровительного центра как фактор повышения конкурентоспособности гостиницы 10. Анализ организации работы службы обслуживания номерного фонда в гостинице и пути ее совершенствования 11. Влияние высококачественного обслуживания VIP гостей во время проживания в гостинице на формирование положительного имиджа гостиничного предприятия 12. Особенности структуры СПА услуг в курортных гостиницах и пути ее совершенствования	20 OK01-09

	13. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в мотелях 14. Организация экскурсионного обслуживания в гостинице и пути ее совершенствования 15. Анализ технологий организации работы в службе хозяйственного обеспечения в гостинице и пути ее совершенствования 16. Особенности организации обслуживания иностранных гостей в гостинице 17. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице и пути ее совершенствования 18. Организация предоставления развлекательных услуг в гостинице и пути ее совершенствования 19. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания при размещении с животными 20. Анализ ассортимента спортивно – оздоровительных услуг, предоставляемых в туристских комплексах и пути его совершенствования	
	Промежуточная аттестация	2
Раздел 2. Технология текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		
МДК 02.02. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг		132
Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Содержание учебного материала	63 ОК01-09
	Уборка номеров :последовательность, этапы, контроль качества.	
	Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	
	Обслуживание VIP- гостей. Виды«комплиментов».	
	Уборочные материалы, техника, инвентарь.	
	Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.	
	Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.	
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	
	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	
	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	20
	Практическое занятие «Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.»	
	Практическое занятие «Оформление контроля качества уборки номеров»	
	Практическое занятие «Составление памятки по уборке помещений гостиницы»	
	Практическое занятие «Оформление забытых вещей»	
	Практическое занятие «Расшифровка ярлыков текстильных изделий»	
	Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	

	Составление программы противодействия воровству в гостинице.	
Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж	Содержание	36 ОК01-09
	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.	
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определениетцелевыхгруппклиентов.Программылояльности;клиентскиемемероприятия.	
	Схемаработыспециалистовслужбыбронированияипродажстуроператорами;корпоративнымиклиентами,попродажеконференц-услуг.Пакетыуслуг.	
	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантиейзаполнения,оквотеместбезгарантиизаполнения,отекущембронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования	
	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	
	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты побронированию(овыплатекомиссий,поотказамвпредоставленииномеров,посовершившимсяделкам).	
	Состав, функции 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; Сверх бронирование (овербукинг): оптимизация объема.	
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management;задачиииинструментыrevenue management;прогнозирование.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	16
	Практическое задание «Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия Формирование пакетов услуг гостиницы.»	2
	Практическое задание «Клиентоориентированность в гостиничной сфере:формированиеиразвитие»	2
	Практическое задание «Формирование программ лояльности клиентов»	2
	Практическое задание «Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования»	2
	Практическое задание «Профессиональнаяавтоматизированнаяпрограмма.Созданиеотчетовпобронированиюианнуляции».	2
	Практическое задание «Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей».	2

	Практическое задание «Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы».	2
	Практическое задание «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».	2
Тема 2.3 Ключевые показатели эффективности использования номерного фонда (KPI)-	Содержание	10
	1.Понятие эффективности использования номерного фонда, формулы для определения КР	2
	2. Анализ KPI в динамике, определение факторов, влияющих на изменение KPI	2
	В том числе практических занятий:	6
	Практическое задание «Определение и анализ KPI номерного фонда	6
Тема 2.4 Организация и анализ деятельности ночного аудита в гостинице	Содержание	23
	1.Понятие, задачи и функции процедуры ночного аудита в отеле	4
	2.Последовательность этапов проведения ночного аудита	4
	3.Структура отчёта ночного аудита, алгоритм проведения анализа отчёта	4
	4.Анализ и трактовка показателей отчёта ночного аудита. Факторы, влияющие на изменение показателей	4
	В том числе практических занятий:	7
Практическое задание «Анализ отчёта ночного аудита»		
Самостоятельная работа при изучении раздела 2 ПМ.02. Предоставление гостиничных услуг Внутрипроизводственная переподготовка в хозяйственной службе. Поиск персонала для работы в хозяйственной службе, выбор источника поиска Дополнительные мероприятия по образованию персонала в хозяйственной службе. Подготовка докладов, рефератов и презентаций по темам: – Униформа: типы униформы, комплектация униформы, инвентарный контроль над униформой. – Технические средства: виды технических средств, инвентарный контроль над техническими средствами. – Гостевые принадлежности: типы гостевых принадлежностей, принципы комплектации, инвентарный контроль. Чистящие средства: типы чистящих средств, комплектация, закупка и хранение, инвентарный контроль. – Структура, функции, состав хозяйственной (поэтажной) службы. – Функциональная характеристика работника в контактной зоне обслуживания в гостинице. – Организация обслуживания иностранных гостей (граждан).		3

– Организация отдыха и развлечений на территории гостиничного предприятия. – Виды и методы расчета за проживание в гостинице. – Виды и методы оплаты (расчета) за предоставление отелем услуги. – «Класс! — фактор» — важнейший составляющий элемент гостиничного сервиса. – Услуги гостиничных предприятий как составная часть индустрии гостеприимства. – Пути повышения стандартов классного гостиничного обслуживания. – Персонал гостиницы. Его основные характеристики		
Консультации		9
Промежуточная аттестация		2
Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения		111
МДК03.03В Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы		
Тема 3.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	Содержание	60 ОК01-09
	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	
	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление 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 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	38
	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 1С отель.	
Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей	Содержание	51 ОК01-09
	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя	
	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.	
	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	
	Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	
	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	
	Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	
	Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	30
	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. Оклад услуг. Выписка гостя.	
	Самостоятельная работа	
	Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	
		4

	Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	
	Консультаций	9
	Промежуточная аттестация	2
Раздел 4. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для сотрудников служб гостиничного предприятия		
МДК.02.04 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для сотрудников служб гостиничного предприятия		
Тема 4.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	Содержание	13 ОК01-09
	Структура службы приема и размещения. Роль в обслуживании гостей	13
	В том числе практических и лабораторных занятий	10
	Организация встречи гостей . Стандарты приветствия и обращения	2
	Организация приёма, регистрации гостей.	2
	Размещение гостей (предоставление номеров).	2
	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2
	Предоставление информации об отеле и услугах. Составление диалогов	2
	Предоставление туринформации гостям отеля. Составление диалогов	2
Тема 4.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	Содержание	10
	-	
	В том числе практических и лабораторных занятий	10 ОК01-09
	Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Сотрудники службы	2

	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Особенности переговоров по телефону, этикет	2
	Процедура бронирования.	2
	Оформление заказов на бронирование номеров.	2
	Решение конфликтных ситуаций	2
Тема 4.3. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж	Содержание	8
	-	
	В том числе практических и лабораторных занятий	8
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных.	2
	Экономическая результативность гостиницы, основные показатели	2
	Пакеты услуг.	2
	Презентация услуг гостиницы	2
Учебная практика		
Виды работ		72
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.		
Производственная практика		72
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		
Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.		
Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями		
Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.		
Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для		

расчета и выписки гостей Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Ведение учета забытых вещей.	
Всего	589

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Требования к материально-техническому обеспечению

ГБПОУ «Волгоградский энергетический колледж», реализующее программу по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической работы обучающихся, предусмотренных учебным планом и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам: учебный кабинет «Предоставление гостиничных услуг», учебно-тренинговая лаборатория (гостиничный номер).

Учебный кабинет «Предоставление гостиничных услуг» оснащен оборудованием:

- посадочными местами по количеству обучающихся;
- рабочим местом преподавателя, доской учебной, дидактическими пособиями;

программным обеспечением;

- ЖК панель;
- компьютер;
- стойка администратора;
- МФУ.

Учебно-тренинговая лаборатория (гостиничный номер) оснащен:

- комплект мебели (3 кровати, прикроватные тумбочки, письменный стол, шкаф, тумбочка для обуви);

- 3 комплекта постельного белья;
- зеркало;
- холодильник;
- телевизор;
- ванная комната (душевая кабина, унитаз, раковина).

3. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1 Основные печатные и электронные издания

1. Аносова, Т.Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО/Т.Г.Аносова, Ж.Танчев.–2-е изд.–Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019.–71с.–ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0.–Текст: электронный// Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PRO образование:[сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>

2. Виговская, М. Е. Психология делового общения учебное пособие для СПО / М.Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, Ай ПиЭр Медиа, 2018.–96с.–ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0.–Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PRO образование: [сайт]. –URL: <https://profspo.ru/books/77001>

3. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs: практикум для СПО / Л.В. Гаренских, И. Т. Демкина.– 2-е изд.–Саратов: Профобразование, 2021.–104 с.

4. Горленко, О.А. Управление персоналом: учебник для среднего профессионального образования /О.А.Горленко, Д.В.Ерохин, Т.П.Можаева.–2-е изд., испр.и доп.– Москва: Издательство Юрайт, 2020.–249с.

5. Деревянкин, Е.В. Деловое общение: учебное пособие для СПО/ Е.В. Деревянкин; под редакцией О.В.Мезенцевой.–2-е изд.–Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 с.

6. Дехтярь, Г.М. Стандартизация, сертификация и классификация в

туризме: практическое пособие / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 412с. – (Профессиональная практика). – ISBN 978-5-534-13510-7. – Текст: электронный // ЭБСЮрайт[сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476329>

7. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений: практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов: Профобразование, 2021. – 68 с.

8. Захарова, И. В. Психология делового общения: практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 130 с.

9. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с.

10. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с.

11. Захарова, Н. А. Здания и инженерные системы гостиниц: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, АйПиАрМедиа, 2020. – 294с

12. Захарова, Н. А. Основы страхования и статистического учета в туризме: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи АрМедиа, 2020. – 212 с.

13. Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, АйПиАрМедиа, 2020. – 219с.

14. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с.

15. Исаева, О. М. Управление персоналом: учебники практикум для среднего профессионального образования / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 168 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07215-0. – Текст: электронный // ЭБСЮрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471025>

16. Капкан, М. В. Деловой этикет: учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 167 с. – ISBN 978-5-4488-1123-4. –

Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFo образование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104899>

17. Краснопёрова, Ю. В. Теоретическая грамматика английского языка : учебно-методическое пособие для СПО / Ю. В. Краснопёрова. – Саратов: Профобразование, 2019. – 75 с. – ISBN 978-5-4488-0334-5. –

Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFo образование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86151>

18. Кузнецова, И. В. Ведение конфиденциального делопроизводства: учебник для СПО / И. В. Кузнецова, Г. А. Хачатрян. – Саратов: Профобразование, 2020. – 145 с. – ISBN 978-5-4488-0837-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFo образование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/97082>

19. Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум: учебное пособие для СПО / Т. С. Кузнецова. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 267 с.

20. Лисевич, А. В. Маркетинговые технологии в туризме: учебное пособие

для СПО/А.В.Лисевич, Е.В.Лунтова, М.А.Джала. –Саратов:Профобразование,2019. – 68с.

21. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+): учебное пособие для среднего профессионального образования/Е.В.Мошняга.–6-е изд.,испр.и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). –ISBN978-5-534-11164-4.–Текст:электронный//ЭБСЮрайт[сайт].– URL:<https://urait.ru/bcode/456006>

22. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 449 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12518-4.–Текст: электронный//ЭБСЮрайт [сайт].– URL:<https://urait.ru/bcode/475785>

23. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие для СПО / Л. В.Семенова, В. С. Корнеев, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. – Саратов: Профобразование, АйПиЭрМедиа,2019.–86с.–ISBN978-5-4486-0600-7,978-5-4488-0233-1.–Текст:электронный//Электронный ресурс цифровой образовательной средыСПОПРОФобразование:[сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/44183>

24. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО/Е.Г.Радыгина.–Саратов,Москва:Профобразование,АйПиАрМедиа,2021.–166с.– ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст: электронный // Электронный ресурсцифровойобразовательнойсредыСПОПРОФобразование:[сайт].– URL:<https://profspo.ru/books/100399>

25. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО/Е.Г.Радыгина.–Саратов,Москва:Профобразование,АйПиАрМедиа,2021.–166с.– ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной средыСПОПРОФобразование:[сайт].–URL:<https://profspo.ru/books/100399>

26. Раптанова, И. Н. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма: учебное пособие для СПО / И. Н. Раптанова, К. Г. Чапалда. – Саратов: Профобразование, 2020. – 118 с.

27. Сницына,О.Н.,Основы маркетинга гостиничных услуг:учебник/О.Н.Синицына.—Москва:КноРус,2022.—186с.—ISBN978-5-406-09925-4.—Текст:электронный// ЭБС Book.ru[сайт].– URL:<https://book.ru/book/943940>

28. Солодилова, И. А. Лексикология немецкого языка: учебное пособие для СПО /И. А. Солодилова. – Саратов: Профобразование, 2020. – 133 с. – ISBN 978-5-4488-0636-0. –Текст: электронный//Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПОПРОФ образование: [сайт].– URL: <https://profspo.ru/books/91883>

3. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Входной контроль знаний и умений, сформированных в ходе получения среднего общего образования, осуществляется в форме письменной проверочной с учетом их дальнейшего применения при формировании общих и профессиональных компетенций в рамках ПМ.02

Предоставление гостиничных услуг

Результаты сформированности общих и профессиональных компетенций

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	-Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах 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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службам и гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения. Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

ПК 2.4. Организовывать и предоставлять услуги питания в номерах	-Осуществление расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме. -Оказание помощи гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	-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.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	-Взаимодействовать с отделами(службами) гостиничного комплекса. -Управлять конфликтными ситуациями в департаментах(службах, отделах). Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

ОК05.Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Сущность гражданско-общечеловеческих ценностей. Значимость профессиональной деятельности по специальности. Стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;	Соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике