

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ОмГПУ»)  
Университетский колледж

УТВЕРЖДАЮ



М.А. Саньков

30» мая 2023 г.

РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА  
по профессиональному модулю ПМ.04ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ  
МДК. 04.01 Организация текущей деятельности гостиничного комплекса  
МДК.04.02 Организация службы питания в гостиничном предприятии  
МДК .04.03. Администратор  
ПП. 04.01 Производственная практика

для специальности  
43.02.16 Туризм и гостеприимство

форма обучения – очная

Рабочая программа составлена на основании ФГОС СПО 2022 г.  
и рассмотрена на заседании П(Ц)К  
«02» мая 2023 г. Протокол № 14-10/09  
Председатель П(Ц)К

ПМ  
наименование П(Ц)К  
Кабиева Анна Александровна  
ФИО председателя

2023 г

Рабочая учебная программа профессиональному модулю ПМ.04 «**ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство (Приказ Министерства просвещения России от 12 декабря № 1100).

Организация-разработчик:  
Университетский колледж ОмГПУ.

Разработчик:  
**Разымахо А.Е.** преподаватель Университетского колледжа ОмГПУ.  
**Осипенко О.И.** ст. методист Университетского колледжа ОмГПУ.

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	4
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	8
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	10
<b>4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	31
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b>	35

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## ПМ.04 Предоставление гостиничных услуг

### 1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля (далее программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения вида профессиональной деятельности (ВПД): предоставление гостиничных услуг по профессиональному модулю ПМ.04ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

МДК. 04.01 Организация текущей деятельности гостиничного комплекса

МДК.04.02 Организация службы питания в гостиничном предприятии

МДК .04.03. Администратор

ПП. 04.01 Производственная практика

### 1.2 . Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

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

уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;</li> <li>- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</li> <li>- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li> <li>- контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием.</li> </ul>
знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>- законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;</li> <li>- основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;</li> <li>- технологии организации процесса питания;</li> <li>- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;</li> <li>- теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;</li> <li>- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;</li> <li>- гостиничный маркетинг и технологии продаж;</li> <li>- требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;</li> <li>- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li> <li>- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</li> <li>- правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>- правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>- правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме.</li> </ul>

Виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
ПМ.04 Предоставление гостиничных услуг (по выбору)	ПК 4.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Практический опыт: Оценка и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных Планирование текущей
	ПК 4.2. Организовывать и осуществлять	

	<p>эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p> <p>деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Взаимодействие со отделами (службами) гостиничного комплекса Управление конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p> <p>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 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</p>
	<p>ПК 4.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p> <p>ПК 4.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.</p> <p>ПК 4.5. Организовывать и предоставлять услуги питания в номерах</p> <p>Знать: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Практический опыт: Оценка и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Взаимодействие со отделами (службами) гостиничного комплекса Управление конфликтными</p>

	<p>ситуациями в департаментах (службах, отделах)      Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте      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      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</p>
--	--

### **1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов – 338 часа

в том числе в форме практической подготовки – 108 часов

Из них на освоение:

МДК 04.01 – 138 часа;

МДК 04.02. – 48 часов;

МДК 04.03. – 44 часа;

в том числе практика:

- производственная – 108 часов.

Промежуточная аттестация – 22 часа.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕСИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы освоения профессионального модуля является овладение обучающихся видом профессиональной деятельности «Предоставление гостиничных услуг»

### 2.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

### 2.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 4	<i>Предоставление гостиничных услуг</i>
ПК 4.1	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 4.2	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 4.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ПК 4.4.	ПК 4.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.
ПК 4.5	Организовывать и предоставлять услуги питания в номерах

### **2.3. Личностные результаты реализации программы воспитания**

ЛР 13	Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства
ЛР 14	Выполняющий профессиональные навыки сферы туризма и гостеприимства с учетом специфики субъекта Российской Федерации
ЛР 15	Выполняющий трудовые функции в сфере туризма и гостеприимства
ЛР 16	Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Структура профессионального модуля ПМ 04 Предоставление гостиничных услуг

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. Час						
				Всего	Обучение по МДК			Практики		
					В том числе		Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
OK 01- 02 OK 04-05 OK 09 ПК 4.1- 4.3.	Раздел 1. Организация текущей деятельности гостиничного комплекса	138		126	48	30		12		
OK 01- 02 OK 04-05 OK 09 ПК 4.1- 4.5.	Раздел 2. Организация службы питания в гостиничном предприятии	48		46	18			2		
OK 01- 02 OK 04-05 OK 09 ПК 4.1- 4.3	Раздел 3. Администратор	44		36	16			8		
	Учебная практика	-	-						-	
	Производственная практика	108								108
	Промежуточная аттестация	-						22		
	<b>Всего:</b>	<b>338</b>		<b>208</b>	<b>82</b>	<b>30</b>		<b>22</b>		<b>108</b>

### 3.2. Тематический план и содержание ПМ 04 Предоставление гостиничных услуг .

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>МДК. 04.01</b>	<b>Организация текущей деятельности гостиничного комплекса</b>	<b>138</b>	
<b>Раздел 1</b>	<b>Основы гостиничного сервиса</b>		
Тема 1.1. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Заявки	<p><b>Лекция 1</b> Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.          Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей          Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные..          Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).</p> <p><b>Практическая работа 1</b>          Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля FrontOffice          Работа в специализированной программе</p>	2	OK 01- 02 OK 04-05 OK 09 ПК 4.1- 4.3.
Тема 1.2.-1.3. Процесс поселения и выселения гостей	<p><b>Лекция 2 -3</b> 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.</p>	4	OK 01- 02 OK 04-05 OK 09 ПК 4.1- 4.3.

	Оборудование кассового отделения гостиницы		
	<b>Практическая работа 2-3</b> 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 Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	4	
Тема 1.3. Работа с различными категориями гостей	<b>Лекция 4</b> 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. Комplименты VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	2	OK 01- 02 OK 04-05 OK 09 ПК 4.1- 4.3.
	<b>Практическая работа 4</b> Особенности поселения гостей от группы Особенности поселения коллектива. Переселение гостя из номер подселение к гостю в номер Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.	2	
Тема 1.4. Сегментирование клиентов	<b>Лекция 5</b> Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия, Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	2	OK 01- 02 OK 04-05 OK 09 ПК 4.1- 4.3.
	<b>Практическая работа 5</b> Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия, Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	2	
Тема 1.5. Взаимодействие службы приема и размещения с другими	<b>Лекция 6</b> Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы	2	

службами гостиницы.			
<b>Раздел 2</b>	<b>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса</b>		
Тема 2.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	<p><b>Лекция 7</b> Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ  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 с организацией рабочего места службы приема и размещения.  Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.  Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.  Проблемы службы приема и размещения.</p>	2	OK 01- 02 OK 04-05 OK 09 ПК 4.1- 4.3.
Тема 2.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	<p><b>Лекция 8</b> Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.  Структура службы эксплуатации номерного фонда.  Состав, основные функции.  Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления.  Место и значение в структуре ГК</p>	2	
Тема 2.3 Персонал номерного фонда.	<p><b>Лекция 9</b> Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.  Определения численности персонала  Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, графики работы персонала, источники привлечения персонала.</p> <p><b>Практическая работа 6-7:</b> Рассмотрение должностных инструкций персонала, анализ функционала (выполнить задание по определению должности согласно перечню квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ)  Составление графика работы горничных фонда с учетом категории гостиницы, номерного фонда и назначения гостиницы.</p>	2 4	OK 01- 02 OK 04-05 OK 09 ПК 4.1- 4.3.

<p>Тема 2.4. Уборка номеров . Чистящие и моющие средства . Прачечная</p>	<p><b>Лекция 10</b> Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. Уборка общественных и служебных зон гостиницы. Нормы расхода чистящих и моющих средств. Виды и назначение Правила обращения с чистящими и моющими средствами Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.</p>	2	OK 01- 02 OK 04-05 OK 09 ПК 4.1- 4.3.
<p>Тема 2.5. Меры безопасности при работе с техникой и инвентарем . Видеонаблюдения</p>	<p><b>Лекция 11</b> Виды применяемой техники и инвентаря, правила обращения с ними, Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.</p>	2	OK 01- 02 OK 04-05 OK 09 ПК 4.1- 4.3.
	<p><b>Практическая работа 9-10:</b> Правила эксплуатации и использования электрооборудования при уборке помещений. Анализ стандартов и регламентов использования чистящих и моющих средств при уборке номерного фонда. Написание списка работ с определенными чистящими и моющими средствами (хранение , использование, утилизация) Составление программы противодействия воровству в гостинице</p>	4	
<p>Тема 2.6. Хранение ценных вещей проживающих</p>	<p><b>Лекция 12</b> 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. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.</p>	2	OK 01- 02 OK 04-05 OK 09 ПК 4.1- 4.3.

	<b>Практическая работа 11</b> Оформление забытых вещей	2	
Тема 2.7. Правила безопасности при чрезвычайных ситуациях	<b>Лекция 13</b> Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации, <u>Оповещение экстренных служб.</u>	2	ОК 01- 02 ОК 04-05 ОК 09 ПК 4.1- 4.3.
	<b>Практическая работа 12:</b> Построение схемы эвакуации на примере различных помещений и зданий	2	
Тема 2.8.Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей	<b>Лекция 14</b> Обслуживание гостей различных категорий , особенноси обслуживания МГН (маломобильных групп населения) , особенности обслуживания постоянных гостей и VIP Деловое общение.. Этика и этикет, правила общения с гостями и сотрудниками	2	ОК 01- 02 ОК 04-05 ОК 09 ПК 4.1- 4.3.
	<b>Практическая работа 13-14:</b> Рассмотрение стандартов и особенностей обслуживания постоянных гостей и VIP-персон на примере гостиниц. Деловая игра Общение между сотрудниками и сотрудников с гостями в различных ситуациях.	4	
Тема 2.9. Речевые механизмы при приеме и размещении гостей	<b>Лекция 15</b> Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров Речевые стандарты при приеме, регистрация и размещение гостей. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	2	ОК 01- 02 ОК 04-05 ОК 09 ПК 4.1- 4.3.
	<b>Практическая работа 15-16</b> Организация приёма, регистрации гостей. Размещение гостей (предоставление номеров). Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов	4	
<b>Раздел 3</b>	<b>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</b>		
Тема 3.1 Функции и персонал службы бронирования и продаж	<b>Лекция 16-17</b> Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж. Служба бронирования. Структура. Персонал. Ознакомление с технологией on-line бронирования.	2	ОК 01- 02 ОК 04-05 ОК 09 ПК 4.1- 4.3.

	<p>Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ. 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, Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.</p>		
	<p><b>Практическая работа 17</b> Составление структуры службы бронирования . Виды и формы локоматации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.</p>	2	
Тема 3.2 Стандарты обслуживания при бронировании и продажах по телефону	<p><b>Лекция 18</b> Организация и ведение переговорного процесса.</p>	2	OK 01- 02
	<p>Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация. Особенности составления писем для клиентов и партнеров</p>		OK 04-05
Тема 3.3. Процедура бронирования.	<p><b>Практическая работа 18-19</b> Деловая игра. Общение сотрудника с клиентом по телефону.</p>	4	OK 09
	<p>Составление письма для клиента/ партнера.</p>		ПК 4.1- 4.3.
	<p><b>Лекция 19</b> Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования.</p>	2	OK 01- 02
	<p>Способы бронирования Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования</p>		OK 04-05
	<p><b>Практическая работа 20:</b> Деловая игра: процедура бронирования по телефону с учетом видов бронирования.</p>	2	OK 09
			ПК 4.1- 4.3.
Тема 3.4 Правила поведения в конфликтных ситуациях при бронировании . Потребительские ситуации	<p><b>Лекция 20</b> Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</p>	2	OK 01- 02
	<p>Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Типы покупательских мотиваций и решений.</p>		OK 04-05
	<p><b>Практическая работа 12 :</b> Работа с жалобами гостей.</p>	2	OK 09
	<p>Критерии выбора номера гостем с учетом потребительских мотиваций</p>		ПК 4.1- 4.3.

Тема 3.5 Автоматизированные системы управления в гостиницах.	<b>Лекция 21</b> Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж и ведения его документационного обеспечения.	2	
	<b>Практическая работа 21:</b> Выбор программных продуктов для автоматизированных систем управления гостиниц. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. 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 Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей	2	OK 01- 02 OK 04-05 OK 09 ПК 4.1- 4.3.
Тема 3.6 Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы	<b>Лекция 22</b> Правила взаимодействия службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы, Внутренние стандарты взаимодействия.	2	OK 01- 02 OK 04-05 OK 09
	<b>Практическая работа 22:</b> Внутренние стандарты взаимодействия службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы. Изучение примеров.	2	ПК 4.1- 4.3.
Тема 3.7 Взаимодействие с иностранными гостями и партнерами	<b>Лекция 23</b> Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.	2	OK 01- 02 OK 04-05 OK 09
	<b>Практическая работа 23:</b> Изучение типовых фраз на иностранном языке для коммуникации с клиентами при бронировании номеров.	2	ПК 4.1- 4.3.
Тема 3.8 Документационное сопровождение бронирования	<b>Лекция 24</b> Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	2	OK 01- 02 OK 04-05 OK 09
	<b>Практическая работа 24:</b> Заполнение бланков заявок на бронирование.	2	ПК 4.1- 4.3.

## **Тематика самостоятельной учебной работы**

Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.

Поиск на сайтах гостиниц материалов о консьержах, посыльных.

Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей.

Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя.

Составить таблицу по основным средствам гостиницы.

Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации.

Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по заданию преподавателя).

Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле.

Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности в гостинице»

Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж

Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж.

Составление алгоритма работы с гостем по телефону.

Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.

Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта

Определение задач управления каналами продаж (сбыта)

Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг Техники, повышающие эффективность телефонного разговора

Особенности проведение переговоров с представителями разных стран

Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы

Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса

Подготовить реферат на тему: «История гостиничного бизнеса в России»

Выполнение домашнего задания по теме: «Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в крупной гостинице»

Подготовка ответов на контрольные вопросы

Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по приему заявки на бронирование мест в отеле»

Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле»

Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле

Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий

Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через туроператора

Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через центральную систему бронирования

Подготовить реферат на тему: «Рынок автоматизированных систем управления»

Презентация службы бронирования на иностранном языке

Подготовить сообщение о стандартах качества обслуживания в службах гостиницы

Выполнение домашнего задания по теме: «Расчет коэффициентов деятельности гостиницы».

Выполнение домашнего задания по теме: «Аннуляция и отказы от бронирования» Выполнение домашнего задания по теме: «Алгоритм рассмотрения заявок.

Виды заявок и действия по ним».

<p>Разработка бланка бронирования гостиницы на иностранном языке.</p> <p>Составление алгоритма работы специалистов службы бронирования и продаж с разными сегментами клиентов</p> <p>Разработка презентации гостиничного продукта</p> <p>Составление программы лояльности клиентов</p> <p>Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании</p> <p>Мини-исследование: «Выявление ошибок оператора по бронированию»</p> <p>Выполнение домашнего задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании»</p> <p>Составление схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.</p> <p>Принципы построения внутренней коммуникации в гостинице</p> <p>Принципы построения внутренней коммуникации в гостинице</p> <p>Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Поиск на сайтах гостиниц материалов о консьержах, посыльных.</p> <p>Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей.</p> <p>Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя.</p> <p>Составить таблицу по основным средствам гостиницы.</p> <p>Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации.</p> <p>Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по заданию преподавателя).</p> <p>Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле.</p> <p>Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности в гостинице»</p> <p>Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж</p> <p>Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж.</p> <p>Составление алгоритма работы с гостем по телефону.</p> <p>Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</p> <p>Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта</p> <p>Определение задач управления каналами продаж (сбыта)</p> <p>Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг</p> <p>Техники, повышающие эффективность телефонного разговора</p> <p>Особенности проведения переговоров с представителями разных стран</p> <p>Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы</p> <p>Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса</p> <p>Подготовить реферат на тему: «История гостиничного бизнеса в России»</p> <p>Выполнение домашнего задания по теме: «Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в крупной гостинице»</p> <p>Подготовка ответов на контрольные вопросы</p> <p>Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по приему заявки на бронирование мест в отеле»</p> <p>Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле»</p> <p>Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле</p> <p>Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий</p>		
---	--	--

<p>Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через туроператора</p> <p>Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через центральную систему бронирования</p> <p>Подготовить реферат на тему: «Рынок автоматизированных систем управления»</p> <p>Презентация службы бронирования на иностранном языке</p> <p>Подготовить сообщение о стандартах качества обслуживания в службах гостиницы</p> <p>Выполнение домашнего задания по теме: «Расчет коэффициентов деятельности гостиницы».</p> <p>Выполнение домашнего задания по теме: «Аннуляция и отказы от бронирования»</p> <p>Выполнение домашнего задания по теме: «Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним».</p> <p>Разработка бланка бронирования гостиницы на иностранном языке.</p> <p>Составление алгоритма работы специалистов службы бронирования и продаж с разными сегментами клиентов</p> <p>Разработка презентации гостиничного продукта</p> <p>Составление программы лояльности клиентов</p> <p>Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании</p> <p>Мини-исследование: «Выявление ошибок оператора по бронированию»</p> <p>Выполнение домашнего задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании»</p> <p>Составление схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.</p>		
<p><b>Курсовые проекты ( работы)</b></p> <p><b>Тематика курсовых проектов ( работ)</b></p>	30	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.</li> <li>2. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.</li> <li>3. Составить алгоритм проведения ночного аудита.</li> <li>4. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд.</li> <li>5. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд.</li> <li>6. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд.</li> <li>7. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды.</li> <li>8. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды.</li> <li>9. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.</li> <li>10. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона).</li> <li>11. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).</li> <li>12. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.</li> <li>13. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).</li> <li>14. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).</li> <li>15. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере</li> </ol>		

<p>конкретной гостиницы).</p> <p>16. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).</p> <p>17. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере). 30 116</p> <p>18. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).</p> <p>19. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).</p> <p>20. Особенности структуры дополнительных услуг в гостиницах делового назначения</p> <p>21. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в апарт-отелях</p> <p>22. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в хостелах</p> <p>23. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в бутик-отелях</p> <p>24. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в отелях-люкс</p> <p>25. Организация обслуживания в отелях, ориентированных на деловое общение</p> <p>26. Расширение ассортимента услуг спортивно – оздоровительного центра как фактор повышения конкурентоспособности гостиницы</p> <p>27. Анализ организации работы службы обслуживания номерного фонда в гостинице и пути ее совершенствования</p> <p>28. Влияние высококачественного обслуживания VIP гостей во время проживания в гостинице на формирование положительного имиджа гостиничного предприятия</p> <p>29. Особенности структуры СПА услуг в курортных гостиницах и пути ее совершенствования</p> <p>30. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в мотелях</p> <p>31. Организация экскурсионного обслуживания в гостинице и пути ее совершенствования</p> <p>32. Анализ технологий организации работы в службе хозяйственного обеспечения в гостинице и пути ее совершенствования</p> <p>33. Особенности организации обслуживания иностранных гостей в гостинице</p> <p>34. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице и пути ее совершенствования</p> <p>35. Организация предоставления развлекательных услуг в гостинице и пути ее совершенствования</p> <p>36. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания при размещении с животными</p> <p>37. Анализ ассортимента спортивно – оздоровительных услуг, предоставляемых в туристских комплексах и пути его совершенствования</p>		
Итого по курсу	<b>138 ч</b> 48 ч- лекции 48 ч- ПР 30 ч-	

		курсовые 2 ч- конс 6 ч- экзамен СРС- 4 ч.	
<b>Производственная практика (по профилю специальности)</b>	<p>1. Материально-техническая база предприятия.</p> <p>2. Состояние помещений жилой группы: характеристика номерного фонда (количественная и качественная), мебель и оборудование номеров.</p> <p>3. Анализ рекламы и рекламных материалов, выпускаемых отелем.</p> <p>4. Порядок расчета гостя (клиента) за услуги оказанные в номере.</p> <p>5. Ценообразование гостиничных услуг. Система расценок за номера и услуги в гостинице.</p> <p>Анализ взаимодействия службы приема и размещения гостей с другими службами отеля.</p>	72 ч.	
<b>МДК 04.02 Организации службы питания в гостиничном предприятии</b>		<b>48 ч.</b>	
<b>Наименование разделов и тем</b>	<b>Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся</b>	<b>Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч</b>	<b>Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы</b>
<b>Раздел 1</b>	<b>Служба питания и ее роль в гостиничном предприятии</b>		
Тема 1.1. Индустрия предприятий питания	<p><b>Лекция 1</b> Понятие индустрии питания., ее особенности. История развития иностранной индустрии. Классификация предприятий питания. Место службы питания в структуре гостиницы. Взаимосвязь службы питания с другими службами в гостинице. Соотношение услуги размещения и услуги питания. Особенности организации питания для туристов. Нормативные документы деятельности гостинично-ресторанных предприятий. Службы питания как один из основных элементов структуры управления гостиничным предприятием. Характеристика деятельности структурных подразделений службы питания.</p>	2	OK 01- 02 OK 04-05 OK 09 ПК 4.1- 4.5.

	<b>Практическая работа 1.</b> Взаимодействие туроператоров и предприятий питания. Изучение нормативных документов гостиничных предприятий	2	
Тема 1.2. Основные принципы составления рационов проживающих в гостинице.	<b>Лекция 2</b> Физиологические принципы построения пищевых рационов. Сбалансированность основных веществ в питании. Роль основных веществ в питании, потребность в них организма. Режим питания. Основные подходы к формированию рационов питания. Особенности составления рационов для организованных контингентов питающихся. Учет возрастных особенностей, современных школ питания. Меню как инструмент продаж маркетинговые подходы к разработке и оформлению меню, роль меню в формировании эффективных продаж, винная карта.	2	ОК 01- 02 ОК 04-05 ОК 09 ПК 4.1- 4.5.
	<b>Практическая работа 2</b> Составление рекомендаций по организации питания российских и иностранных туристов.	2	
Тема 1.3. Типы предприятий питания в гостиницах	<b>Лекция 3</b> Миссии и цели службы питания в гостинице. Организационная структура службы питания в зависимости от типа и класса гостиницы. Назначение и краткая характеристика отдельных подразделений службы питания: обслуживание в залах предприятий питания, обслуживание в номерах; обслуживание массовых мероприятий. Различные подходы к организации питания в гостинице: предприятия питания в составе гостиницы, аренда предприятий питания.Типы и характеристики предприятий питания в гостинице( рестораны, кафе).	2	ОК 01- 02 ОК 04-05 ОК 09 ПК 4.1- 4.5.
	<b>Практическая работа3</b> Составление схемы организационной структуры службы питания гостиниц и их взаимодействие с другими структурами.	2	
Тема 1.4 Виды услуг предприятий питания в гостиничных предприятиях	<b>Лекция 4</b> Виды услуг питания в гостиничных предприятиях: полный пансион – (FB); полупансион – (HB);одноразовое питание (завтрак) – (BB), все включено в стоимость – All inclusive т.д. Формы и методы обслуживания. Методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльот», шведский стол, буфетное обслуживание, их характеристика. Виды завтраков: континентальный, расширенный, английский, американский, завтрак с шампанским, поздний завтрак. Виды завтраков с учетом особых привычек иностранных гостей: австрийский первый и второй, испанский и португальский ранний и поздний, немецкий первый и второй, французский первый и второй, швейцарский первый и второй, итальянский, голландский, скандинавский.	2	ОК 01- 02 ОК 04-05 ОК 09 ПК 4.1- 4.5.
Тема 1.5.Формы и методы обслуживания на гостинично-	<b>Лекция 5</b> Методы обслуживания: «аля карт», «аля парт», «табльот», шведский стол, буфетное обслуживание, их характеристика. Обслуживание официантами и самообслуживание. Выбор формы и метода обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия	2	ОК 01- 02 ОК 04-05

ресторанных предприятиях	питанияКлассификация баров. Определение места расположения. Оборудование и оформление. Расчет ассортимента напитков и продуктов питания. Расчет численности персонала. Требования к работникам баров. Современные технологии обслуживания клиентов ресторанов и кафе. Организация контроля качества обслуживания клиентов.		ОК 09 ПК 4.1- 4.5.
Тема 1.6 Особенности обслуживания гостиничных номеров.	<b>Лекция 6</b> Особенности обслуживания питанием в гостиничных номерах. Прием и порядок выполнения заказа. Правила обслуживания гостей в номерах. Обслуживание через поэтажные буфеты-бары.Специфические особенности работы роом-сервис. Организация работы официантов службы роом-сервис. Способы сервировка стола в гостиничном номере. , подача блюд и напитков. Уборка использованной посуды. Составление счета за обслуживание.	2	ОК 01- 02 ОК 04-05 ОК 09 ПК 4.1- 4.5.
Тема 1.7- 1.8. Организация обслуживания массовых мероприятий.	<b>Лекция 7-8</b> Особенности организации обслуживания массовых мероприятий. Классификация, краткая характеристика банкетов и приемов. Подготовка к проведению банкетов, разработка плана обслуживания. Расчет необходимого количества официантов. Сервировка стола при массовых мероприятиях Роль банкетного и кейтерингового обслуживания в деятельности предприятий питания гостиницы. Организация работы кейтеринговой службы Общественное питание типа «кейтеринг», категории, характеристики. Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.) Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров и т.д. Организация досуга в предприятиях питания гостиниц: шоу-программы, музыкальные программы, матине, караоке и др.	4	ОК 01- 02 ОК 04-05 ОК 09 ПК 4.1- 4.5.
	<b>Практическая работа4</b> Составление плана и меню проведения банкета. По случаю юбилея гостя. Составление меню шведского стола.	2	
Тема 1.9. Оборудование предприятий питания	<b>Лекция 9</b> Назначение специального оборудования, столовой посуды и приборов. Столовая посуда, мебель, столовое белье Характеристика столовой и стеклянной посуды для организации и обслуживания массовых мероприятий в гостиницах. Оборудования предприятий питания. Особенности объемно- планировочных решений предприятий питания при гостиницах. Материально- техническое обеспечение предприятий питания , соответствующего стандартами нормам.	2	ОК 01- 02 ОК 04-05 ОК 09
	<b>Практическая работа5</b> Подбор и распределение фарфорофаянсовой, стеклянной, металлической посуды по назначению. Подбор и распределение столовых приборов по назначению. Подготовка столовой посуды к работе.	2	ПК 4.1- 4.5.
	<b>Практическая работа6</b> Подготовка столовых приборов к работе. Сервировка стола.	2	

Тема 1.10 . Приемы. Виды приемов. Сервировка стола	<b>Лекция 10</b> Приемы. Виды приемов. Сервировка стола Особенности сервировки стола для проведения различных видов приемов в гостиницах. Правила этикета	2	ОК 01- 02 ОК 04-05 ОК 09 ПК 4.1- 4.5.
	<b>Практическая работа 7</b> Подготовка зала к приему гостей	2	
Тема 1.11 Организация питания туристов из разных стран. Русская кухня	<b>Лекция 11</b> Особенности национального меню. Технологии разработки меню для туристов из разных стран Европы, Азии, Америки, Австралии. Специфика порядка обслуживания туристов из разных стран. Традиции приема пищи представителей различных национальности.	2	ОК 01- 02 ОК 04-05 ОК 09 ПК 4.1- 4.5.
	<b>Практическая работа 8</b> Составление меню дневного рациона для иностранных туристов разных стран. Подача блюд различными способами	2	
Тема 1.12 Особенности диетического питания в гостиницах	<b>Лекция 12</b> Специфика и роль диетического питания. Виды диет. Специализации диет. Режим питания. Питание с учетом заболеваний. Организация детского питания.	2	ОК 01- 02 ОК 04-05 ОК 09 ПК 4.1- 4.5.
Тема 1.13 Культура обслуживания	<b>Лекция 13</b> Оформление интерьера. Эргономичная мебель. Наличие климат-контроля. Этические нормы обслуживания: благожелательное отношение, индивидуальный подход. Повышение квалификации службы питания.	2	ОК 01- 02 ОК 04-05 ОК 09 ПК 4.1- 4.5.
	<b>Практическая работа 9.</b> Разработка дизайн-проекта ресторанных залов	2	
Тема 1.14 Санитарные требования к предприятиям питания	<b>Лекция 14</b> Правовое регулирование общественного питания ГОСТ Р 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования .Требования к гостиницам в новых санитарных правилах СП 2.1.3678-20.Требования к объектам питания в гостиницах Фирменный стиль работников предприятий питания гостиниц. Пищевая санитария. Требования к пищевому оборудованию. Санитарно-гигиенические требования к посуде.	2	ОК 01- 02 ОК 04-05 ОК 09 ПК 4.1- 4.5.
<b>Итог: итоговая контрольная работа</b>		2	

Всего по курсу		Итого 48 ч 28 ч- лекций 18 ч- ПР 2ч - ит.контр.раб.	
<b>МДК 04.03. Администратор</b>		44 ч.	
Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1	<b>Структура и обязанности администратора гостиницы</b>		
Тема 1.1-1.2 Обязанности администратора гостиницы. Должностная инструкция.	Лекция 1-2 Должностная инструкция администратора, сотрудников гостиницы. Требования, предъявляемые к сотрудникам. Подписание документов в сфере своей ответственности. Требования. Функции, ответственность. Права администратора гостиницы	4	ОК 01- 02 ОК 04-05 ОК 09 ПК 4.1- 4.3
Тема 1.3- 1.4. Специфика функций администратора от вместимости и назначения гостиницы. Стандарты обслуживания	Лекция 3-4 Классификация гостиниц: по уровню комфорта; по вместимости; по функциональному назначению, месторасположение; по продолжительности работы; по обеспечению питанием; по продолжительности пребывания клиентов . Система классификаций гостиниц по назначению и функции администратора. Профстандарт 33.022 «По размещению и приему гостей» в местах краткосрочного проживания (гостиницах, хостелах, домах отдыха). Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 « Об утверждении Положения о классификации гостиниц». Уровень комфорта. Международные стандарты IH&RA, UNWTO, ICCA. Российские	4	ОК 01- 02 ОК 04-05 ОК 09 ПК 4.1- 4.3

	стандарты отечественных ассоциаций. Государственные (национальные) стандарты. Техника безопасности для служащих гостиницы.		
	<b>Практическая работа 1-2</b> Разработка должностной инструкции администратора согласно классификации средств размещения, составление схем взаимодействия служб средств размещения. Анализ Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" Профстандарт 33.022 «По размещению и приему гостей»	<b>4</b>	
Тема 1.5-1.6-1.7. Организация взаимодействия служб средств размещения с клиентами	<b>Лекция 5-6-7</b> Функциональные обязанности по бронированию, организация рабочего места службы бронирования. Предоставление гостям информации об условиях бронирования дополнительной информации на бронирование Ведение учета и хранения отчетных данных по бронированию в соответствии с должностными инструкциями Организация и технология работы службы приема и размещения проживающих. Освоение принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими службами Предоставление и информирование гостей об услугах гостиничного предприятия Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ. Проведение и координация процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены	<b>6</b>	OK 01- 02 OK 04-05 OK 09 ПК 4.1- 4.3
	<b>Практическая работа 3</b> Составление графиков выхода на работу поэтажного персонала Изучить информацию о распределении работников в зависимости от количества номеров и категории гостиниц	<b>2</b>	
	<b>Практическая работа 4</b> Инструктаж по технике безопасности служащих гостиницы В рабочей тетради по дисциплине сформулируйте: - организационные мероприятия проведения противопожарной профилактики; - эвакуация гостей гостиницы	<b>2</b>	
	<b>Практическая работа 5</b> Заполнение технологической карты уборки общественных помещений. Заполнение листа контроля качества уборки номера. Заполнение отчета супервайзера по уборке номерного фонда.	<b>2</b>	
Тема 1.8-1.9-1.10. Продажи гостиничного продукта	<b>Лекция 6-7-8</b> Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг Гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования; Формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице; Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; Принципы и технологии организации досуга и отдыха;	6	OK 01- 02 OK 04-05 OK 09 ПК 4.1- 4.3
	<b>Практическая работа 6-7</b> Разработка планов речевой коммуникации при предложении и продаже основных и дополнительных услуг средств размещения Работа с возражениями и доп. продажа услуг «со стойки»	<b>4</b>	

	<b>Практическая работа 8</b> Составление актов на проживающего при порче или утери имущества в гостинице.	2	
	<p><b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3</b></p> <p>Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы</p> <p>Составление перечня оборудования службы приема и размещения.</p> <p>Составление алгоритма работы с гостем по телефону.</p> <p>Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</p> <p>Составление эссе об организации службы приёма и размещения</p> <p>Заполнение и обработка заявок и бланков.</p> <p>Заполнение регистрационной карточки гостя.</p> <p>Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами.</p> <p>Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу.</p> <p>Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей.</p> <p>Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.</p> <p>Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.</p> <p>Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.</p> <p>Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.</p> <p>Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой.</p> <p>Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.</p>		
	<p><b>Производственная практика</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сегментирование гостей по целям путешествий.</li> <li>2. Условия создания категории «постоянного» гостя отеля.</li> <li>3. Способы продвижения гостиничных услуг на рынок.</li> <li>4. Процедура бронирования отелей.</li> <li>5. Анализ работы администратора службы размещения: рабочее время, форма, требования к образованию и профессиональной подготовке, обязанности, личные качества, материальные и моральные стимулы, льготы.</li> <li>6. Технология работы администратора гостиницы.</li> </ol>	36	
	<b>Всего по курсу Администратор</b>	<b>44 ч</b> <b>36 ч- ауд.</b> <b>20 ч- лекции</b> <b>16 ч- ПР</b> <b>2 ч- консультация</b>	

**6 ч- экзамен.**

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

**Кабинеты:**

- Кабинет организации деятельности сотрудников службы приема, размещения (Организация текущей деятельности гостиничного комплекса; Администратор);
- Кабинет организации деятельности сотрудников службы питания (Организация службы питания в гостиничном комплексе)

**оснащенных оборудованием:**

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам,

**техническими средствами:**

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы.

**Лаборатория:**

- учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями),

**Мастерская:**

- стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования,

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

## **4.2. Информационное обеспечение реализации программы**

### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

#### **Обязательные печатные издани**

#### **МДК 04.01 Организация текущей деятельности гостиничного комплекса**

1. Организация туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие / Е. В. Кулагина, И. Е. Карасев, О. В. Лукина [и др.]. — Омск : Омский государственный технический университет, 2021. — 142 с. — ISBN 978-5-8149-3338-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/124852.html> (дата обращения: 01.11.2023). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
2. Грицай, М. А. Финансово-экономический анализ деятельности гостиницы : учебное пособие / М. А. Грицай. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2023. — 188 с. — ISBN 978-5-4497-1988-1, 978-5-8149-2426-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/129018.html> (дата обращения: 02.11.2023). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
3. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 176 с. — ISBN 978-5-394-04230-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102280.html> (дата обращения: 28.01.2025). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
4. Тимофеева, Е. С. Проектирование гостиничной деятельности : учебное пособие / Е. С. Тимофеева, С. А. Коломоец. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2023. — 192 с. — ISBN 978-5-4377-0047-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/129201.html> (дата обращения: 28.01.2025). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

#### **МДК 04.02 Организация службы питания в гостиничном предприятии**

1. Захарова, Н. А. Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и другие сопутствующие услуги в сфере туризма : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 122 с. — ISBN 978-5-4488-0508-0, 978-5-4497-0400-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93554.html> (дата обращения: 01.11.2023). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
2. Бочкарева, Н. А. Техническое оснащение организаций общественного питания и охрана труда : учебник для СПО / Н. А. Бочкарева. — 2-е изд. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 301 с. — ISBN 978-5-4488-2007-6, 978-5-4497-3010-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/138894.html> (дата обращения: 28.01.2025). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
3. Автюхова, О. В. Организация питания в курортных и гостиничных комплексах : учебное пособие / О. В. Автюхова. — Омск : Омский государственный технический университет, 2022. — 95 с. — ISBN 978-5-8149-3440-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/131213.html> — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

#### **МДК 04.03. Администратор**

1. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная

платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848> (дата обращения: 14.11.2023).

2. Организация работы АХС в гостинице : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, В. С. Варивода, И. И. Рязанцев. — Ставрополь : Секвойя, 2021. — 79 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121681.html>— Режим доступа: для авторизир. Пользователей

### **3.2.2. Основные электронные издания**

Образовательная платформа Юрайт<https://urait.ru/>;

Образовательная платформа Профобразование <https://profspo.ru/>.

### **3.2.3. Дополнительные источники (при необходимости)**

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

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

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

## **4.3.Общие требования к организации образовательного процесса**

Освоение программы модуля базируется на изучении дисциплин Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, менеджмент в туризме и гостеприимстве, этика делового общения, правовое и документальное обеспечение в туризме и гостеприимстве., координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства , осуществление расчета с клиентом.

Реализация программы модуля предполагает учебную и производственную практику, которая проводится концентрированно в соответствии с освоением всех разделов модуля. Практика проводится в туристских организациях и организациях гостеприимства с целью формирования у обучающихся профессиональных компетенций.

Обязательным условием допуска к практике в рамках профессионального модуля является освоение междисциплинарного курса «Предоставление гостиничных услуг». Аттестация по итогам практики проводится на основании результатов, подтверждаемых отчётами и дневниками практики студентов, а также отзывами руководителей практики на студентов.

Производственная практика завершается зачётом освоенных общих и профессиональных компетенций.

Изучение программы модуля завершается итоговой аттестацией, результаты которой оцениваются в форме квалификационного экзамена по модулю.

## **4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарным курсам в составе модуля:

– наличие высшего профессионального образования по специальности туристского направления, соответствующей профилю модуля;

- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин.

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
<i>МДК .01. Организация текущей деятельности гостиничного комплекса</i>		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных	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	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно	Взаимодействовать с	Экспертное наблюдение

взаимодействовать и работать в коллективе и команде	отделами (службами) гостиничного комплекса	за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
	Умение проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;	Защита практических работ Выполнение индивидуальных заданий Решение практических ситуаций Защита курсовой работы Производственная практика Квалификационный экзамен по профессиональному модулю
ПК 4.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Умение разрабатывать операционные процедуры и стандарты службы приема и размещения; планировать, организовывать, стимулировать и контролировать деятельность исполнителей по приему и размещению гостей Знание законов и иных нормативно-правовых актов РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандартов и операционных процедур, определяющих работу службы; методов планирования труда работников службы приема и размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 4.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Умение контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены	Защита практических работ Выполнение индивидуальных заданий Решение практических ситуаций Защита курсовой работы Производственная практика Квалификационный экзамен по профессиональному модулю
ПК 4.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Умение осуществлять точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета; правильность выбора, оформления бланков;	экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий;

	<p>правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах;</p> <p>адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций;</p> <p>адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке;</p> <p>владение лексическим и грамматическим минимумом;</p> <p>- логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей;</p> <p>демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром:</p> <p>способность начать, поддержать и закончить разговор;</p> <p>соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче;</p> <p>логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- заданий по производственной практикам;</li> <li>- заданий для самостоятельной работы</li> <li>экспертное наблюдение и оценка выполнения:</li> <li>- практических заданий на экзамене</li> </ul>
<p>ПК 4.4. Организовывать и предоставлять услуги питания в номерах</p>	<p>Уметь взаимодействовать ТО и предприятий питания, составлять рекомендации по организации питания российских и иностранных туристов, составление взаимодействия службы питания с другими структурами. Организация питания в номерах . Составление плана и меню различных мероприятий. Умение сервировать столы. Подготовка зала к приему гостей.</p>	<p>Защита практических работ Выполнение индивидуальных заданий Решение практических ситуаций Производственная практика дифференцированный зачет по дисциплине</p>
<p>ПК 4.5 Организовывать и предоставлять услуги питания в номерах</p>	<p>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</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>

	деятельности службы питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	
<i>МДК 4.2. Организация службы питания в гостиничном предприятии</i>		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	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	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 4.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Умение проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; Умение разрабатывать операционные процедуры и стандарты службы приема и размещения; планировать, организовывать, стимулировать и контролировать деятельность	Защита практических работ Выполнение индивидуальных заданий .Решение практических ситуаций Производственная практика Дифференцированный зачет

	исполнителей по приему и размещению гостей Знание законов и иных нормативно-правовых актов РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандартов и операционных процедур, определяющих работу службы; методов планирования труда работников службы приема и размещения, служб питания	
ПК 4.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Умение контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены	Защита практических работ Выполнение индивидуальных заданий Решение практических ситуаций Производственная практика дифференцированный зачет по дисциплине
ПК 4.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Условия бронирования , службы бронирования	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 4.4. Организовывать и предоставлять услуги питания в номерах	Уметь взаимодействовать ТО и предприятий питания, составлять рекомендации по организации питания российских и иностранных туристов, составление взаимодействия службы питания с другими структурами. Организация питания в номерах . Составление плана и меню различных мероприятий. Умение сервировать столы. Подготовка зала к приему гостей.	Защита практических работ Выполнение индивидуальных заданий Решение практических ситуаций Производственная практика дифференцированный зачет по дисциплине
ПК 4.5 Организовывать и предоставлять услуги питания в номерах	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 службы питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда	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	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 4.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Уметь принимать гостей, опираясь на нормативные документы. Разрабатывать инструкции.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 4.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Составлять графики выхода на работу персонала, проводить инструктаж по технике безопасности, заполнять технологическую карту уборки помещений. Разрабатывать планы речевой коммуникации, составлять акты при порче имущества	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 4.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Условия бронирования , службы бронирования	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 4.4. Организовывать и предоставлять услуги питания в номерах	Уметь взаимодействовать ТО и предприятий питания, составлять рекомендации по организации питания российских и иностранных туристов, составление взаимодействия службы	Защита практических работ Выполнение индивидуальных заданий Решение практических ситуаций Производственная практика дифференцированный зачет по дисциплине

	<p>питания с другими структурами. Организация питания в номерах . Составление плана и меню различных мероприятий. Умение сервировать столы. Подготовка зала к приему гостей.</p>	
ПК 4.5 Организовывать и предоставлять услуги питания в номерах	<p>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</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике