



**УТВЕРЖДЕНО:**

Педагогическим советом Колледжа  
Протокол №04 от «25» января 2024г

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.02. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство  
Квалификация: Специалист по туризму и гостеприимству  
год начала подготовки: 2023 г.

**Разработчики:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>Желтенков Н.К.</i>
<i>преподаватель</i>	<i>Кодзасова И.С.</i>
<i>преподаватель</i>	<i>Плахотина М.В.</i>

**Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Руководитель ОПОП 43.02.16 Туризм и гостеприимство</i>	<i>Варламова А.В.</i>

**Рабочая программа согласована и одобрена представителем работодателей:**

должность	должность, ФИО
<i>Генеральным директором ООО "Дулёв ручей"</i>	<i>Честных В.Д.</i>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 2

## *СОДЕРЖАНИЕ*

- 1**    **Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля**
- 2**    **Структура и содержание профессионального модуля**
- 3**    **Методические указания по проведению практических занятий/лабораторных работ/семинаров, занятий в форме практической подготовки (при наличии), и самостоятельной работе**
- 4**    **Фонд оценочных средств профессионального модуля**
- 5**    **Фонд оценочных средств для аттестации по модулю**
- 6**    **Условия реализации профессионального модуля**
- 7**    **Информационное обеспечение реализации программы профессионального модуля**

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 3

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ *название программы профессионального модуля*

### 1.1. 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:

#### 1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

#### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
<b>ВД 2 В</b>	<b>Предоставление гостиничных услуг</b>
ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ПК 2.4.	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

#### 1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

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> </ul>
-------------------------	--



- формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;
- координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);
- контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;
- управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);
- стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;
- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;
- информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;
- оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;
- подготовка отчетов о своей работе за смену;
- встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;
- выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного;
- комплекса или иного средства размещения и их хранение;
- информирования гостей гостиничного комплекса или



	<p>иного средства;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li><li>– приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;</li><li>– приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения</li><li>– выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы</li><li>– приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li><li>– проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;</li><li>– проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li><li>– передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;</li><li>– проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения</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><li>– предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li><li>– предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li><li>– оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;</li><li>– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного</li></ul>



средства размещения;

– принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;

– находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

– предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

– разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

– использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;

– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;

– осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

– обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;

– осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;

– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

– информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

– хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;

– осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;

– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 7</i>

	<p>числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</li> </ul> <p>оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p>
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> <li>– правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;</li> <li>– правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;</li> <li>– методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;</li> <li>– основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</li> <li>– принципы работы специализированных программных</li> </ul>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 8</i>

	комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; – правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.
--	---

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

Всего часов 741ч.

в том числе в форме практической подготовки 257 ч.

Из них на освоение МДК 561ч.

в том числе самостоятельная работа 33 ч.

практики, в том числе учебная 72 ч.

производственная 108 ч.

*Промежуточная аттестация 12 ч.*



## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	В т.ч. в форме практ. подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.							Самостоятельная работа
				Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем						Консультации	
				Обучение по МДК				Практики			
				Всего	В том числе			Учебная	Производственная		
Промежут. аттест.	Лаборат. и практ. занятий	Курсовых работ (проектов)									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ПК 2.1.- ПК 2.4. ОК 01 - ОК 05, ОК 09	Раздел 1. Организация деятельности службы бронирования, приема и размещения в гостинице	<b>198</b>	35	<b>198</b>	0	70	38	<b>72</b>	<b>108</b>	0	20
ПК 2.1.- ПК 2.4. ОК 01 - ОК 05, ОК 09	Раздел 2. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	<b>270</b>	42	<b>270</b>	0	130	0			0	10
	Раздел 3. Организация деятельности службы маркетинга и продаж	<b>81</b>	0	<b>81</b>	0	52	0			0	3
ПК 2.1.- ПК 2.4. ОК 01 - ОК 05, ОК 09	Учебная, часов	<b>72</b>	72	<b>72</b>						0	0
ПК 2.1.- ПК 2.4. ОК 01 - ОК 05, ОК 09	Производственная, часов	<b>108</b>	108	<b>108</b>						0	0



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК  
РГУТИС

Лист 10

ПК 2.1.- ПК 2.4. ОК 01 - ОК 05, ОК 09	Аттестация по модулю	<b>12</b>		<b>12</b>	<b>0</b>						
ПК 2.1.- ПК 2.4. ОК 01 - ОК 05, ОК 09	<b>Всего:</b>	<b>741</b>	257	<b>741</b>	<b>0</b>	<b>252</b>	38	<b>72</b>	<b>108</b>	0	33

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 11

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

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем в часах
1	2	3
<b>Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса</b>		<b>198</b>
<b>МДК. 02.01. Организация деятельности службы бронирования, приема и размещения в гостинице</b>		<b>198</b>
<b>Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности службы бронирования и продаж</b>	<b>Содержание</b>	<b>16/16</b>
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Служба бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.	<b>4</b>
	Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному сотруднику. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования.	
	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	<b>4</b>
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с клиентами. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	<b>4</b>
	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	
	Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования.	
	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок	



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК  
РГУТИС

Лист 12

	и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	
	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	4
	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.	
	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	
	<b>В том числе лабораторных и практических занятий</b>	<b>16</b>
	Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	8
	Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	
	Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	
	Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	8
	Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	
	Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	
	Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки	
<b>Тема 1.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж</b>	<b>Содержание</b>	<b>16/16</b>
	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.	6
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	
	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	
	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования	
	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы.	6



	Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	
	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перевбронирование (овербукинг): оптимизация объема.	
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.	4
	<b>Практические занятия, в т.ч. практическая подготовка</b>	<b>16</b>
	Практические занятия на базе гостиницы-партнера на тему: "Особенности работы службы бронирования и продаж с клиентами гостиницы", а именно: -составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия формирование пакетов услуг гостиницы клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие формирование программ лояльности клиентов профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.	16
<b>Тема 1.3. Координация текущей деятельности</b>	<b>Содержание</b>	<b>19/19</b>
	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы:	<b>19</b>



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК  
РГУТИС

Лист 14

<b>сотрудников служб приёма и размещения гостей</b>	регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	
	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	
	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	
	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.	
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	
	Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	
	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>19</b>
	Организация приёма, регистрации гостей.	<b>6</b>
	Размещение гостей (предоставление номеров).	<b>4</b>
Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики профессиональной. Составление диалогов.	<b>4</b>	
Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office. Составление расписания сотрудников службы.	<b>5</b>	
<b>Тема 1.4. Процесс поселения и выселения гостей</b>	<b>Содержание</b>	<b>19/19</b>
Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.		<b>19</b>
Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя		
Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.		



	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	
	Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	
	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	
	Поселение гостя по предварительному бронированию, 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	
	Особенности поселения гостей от группы	19
	Особенности поселения коллектива.	
	Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер	
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	
	Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.	
	<b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1.</b>	
	1. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Техники, повышающие эффективность телефонного разговора. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями	20
	2. Заполнение и обработка заявок и бланков. Заполнение регистрационной карточки гостя.	
	3. Составление текстов для общения по телефону с клиентами.	
	4. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу.	
	5. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей.	
	6. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.	
	7. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.	
	8. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.	



9. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.
10. Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой
11. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.
12. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. Составить алгоритм проведения ночного аудита.

**Курсовой проект (работа) является обязательным для обучающихся**

**Тематика курсового проекта (работы)**

1. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд.
2. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд.
3. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды.
4. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды.
5. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.
6. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона).
7. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
8. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.
9. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
10. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
11. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).
12. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).
13. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию процедуры выписки гостя (на конкретном примере).
14. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).
15. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию деятельности организации деятельности службы бронирования гостиницы.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СМК РГУТИС
		<i>Лист 17</i>

16.	Разработка практических рекомендаций по совершенствованию технологии бронирования гостиничных услуг в гостинице .	
17.	Инновационные технологии, используемые в работе служб бронирования гостиницы.	
18.	Разработка практических рекомендаций по совершенствованию технологий работы службы бронирования с турагентскими и туроператорскими компаниями.	
19.	Разработка практических рекомендаций по совершенствованию взаимодействия служб бронирования с другими службами отеля.	
20.	Разработка практических рекомендаций по ведению телефонных переговоров менеджерами служб бронирования.	
<b>Раздел 2. Организация обслуживания гостей в процессе проживания</b>		<i>270</i>
<b>МДК. 02.02. Организация обслуживания гостей в процессе проживания</b>		<i>270</i>
<b>Тема 2.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>	<b>Содержание</b>	<b>18/10</b>
	Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.	<b>2</b>
	Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	<b>2</b>
	Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	<b>2</b>
	Нормы расхода чистящих и моющих средств.	<b>2</b>
	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.	<b>6</b>
	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	<b>2</b>
	Деловое общение. Этика и этикет.	<b>2</b>
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>10</b>
	Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.	<b>4</b>
	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	<b>2</b>



	Оформление технологических документов службы номерного фонда.	<b>4</b>
<b>Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>	<b>Содержание</b>	<b>20/28</b>
	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	<b>2</b>
	Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	<b>2</b>
	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	<b>2</b>
	Уборочные материалы, техника, инвентарь.	<b>2</b>
	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.	<b>2</b>
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	<b>2</b>
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	<b>4</b>
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	<b>4</b>
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>9</b>
	Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	<b>2</b>
	Оформление контроля качества уборки номеров.	<b>2</b>
	Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	<b>2</b>
	Оформление забытых вещей	<b>2</b>
	Расшифровка ярлыков текстильных изделий. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	<b>1</b>
	<b>Практические занятия, в т.ч. практическая подготовка</b>	<b>19</b>
	Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	<b>4</b>
Оформление контроля качества уборки номеров.	<b>4</b>	
Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	<b>4</b>	
Оформление забытых вещей	<b>4</b>	
Расшифровка ярлыков текстильных изделий. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	<b>3</b>	
<b>Тема 2.3. Особенности организации работы службы питания гостиничного</b>	<b>Содержание</b>	<b>10/5</b>
	1. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	<b>2</b>
	2. Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице. Требования к услугам	<b>2</b>



<b>комплекса</b>	службы питания.	
	3. Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания.	2
	4. Требования к персоналу и методика определения численности персонала организаций службы питания гостиничного комплекса.	2
	5. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	2
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	5
	Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей организации работы службы питания.	5
<b>Тема 2.4. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в службе питания отеля</b>	<b>Содержание</b>	<b>16/18</b>
	1. Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;	2
	2. Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания.	2
	3. Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.	2
	4. Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей.	2
	5. Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы.	2
	6. Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания.	2
	7. Стили и методы подачи блюд и напитков.	2
	8. Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса.	2
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>18</b>
Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания. Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания. Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания. Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей. Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания. Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами. Овладение приемами подачи напитков различными стилями и методами. Составление нормативных и технических документов службы питания.	18	
<b>Тема 2.5. Специальные</b>	<b>Содержание</b>	<b>20/24</b>



<b>виды услуг и формы обслуживания</b>	1. Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы питания.	2
	2. Технология подготовки и обслуживания конференций, семинаров, совещаний.	2
	3. Технология организации и обслуживания службы рум-сервис.	2
	4. Особенности обслуживания гостей на высшем уровне.	2
	5. Особенности подготовки и обслуживания официальных приемов.	4
	6. Особенности подготовки и обслуживания неофициальных банкетов.	2
	7. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета фуршета.	2
	8. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета коктейля.	2
	9. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета чая.	2
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>24</b>
Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний. Подготовка и организация обслуживания службы рум – сервис. Подготовка и организация обслуживания шведского стола. Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов. Подготовка и организация обслуживания неофициальных банкетов. Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств Подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических мероприятий.	<b>16</b>	
<b>Практические занятия, семинары, в т.ч. практическая подготовка</b>	<b>8</b>	
Посещение Международной выставки PIR Exro (ресторан, кухня и др.), выполнение индивидуальных заданий, защита.	<b>8</b>	
<b>Тема 2.6. Контроль и качество предоставления услуг гостям</b>	<b>Содержание</b>	<b>6/5</b>
	1. Особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы.	2
	2. Нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества.	2
	3. Методы контроля, критерии и показатели качества обслуживания гостей службы питания.	2
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>5</b>
	Разработка стандартов обслуживания в организациях службы питания. Разработать и подготовить критерии оценки качества обслуживания подразделений службы питания.	<b>5</b>
<b>Тема 2.7. Организация</b>	<b>Содержание</b>	<b>8/8</b>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 21

<b>предоставления дополнительных услуг в гостиничном предприятии</b>	Специфика организации спортивно-оздоровительные услуг отелей. Фитнес-центр. Виды лечебно-оздоровительных услуг. Оздоровительные залы с полным обслуживанием (бассейн, солярий, тренажерный гимнастический залы, массаж, русская, финская и турецкая бани и т.д.). Организация медицинского обслуживания клиентов отеля. Должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля.	8
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	8
	Организация и технология работы бизнес центра, сервис-бюро гостиничных предприятий. Организационные основы проведения конгрессных мероприятий. Развитие средств размещения специализирующихся на обслуживании бизнес клиентов	8
<b>Тема 2.8. Организация отдыха и развлечений в гостиничных предприятиях. Анимация в гостиничных предприятиях</b>	<b>Содержание.</b>	16/18
	Организация отдыха и развлечений в гостинице, а также других сопутствующих услуг. Сущность организации отдыха, досуга и развлечений. Роль анимации на предприятиях гостиничного сервиса. Современные тенденции развития индустрии развлечения. Понятие гостиничной анимации. Организация гостиничной анимации. Виды гостиничной анимации. Типы анимационных программ. Этапы разработки анимационных программ	16
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	18
	Организация анимационных программ для разных категорий отдыхающих. Общая характеристика досуговых услуг. Формы работы с разными возрастными группами отдыхающих Классификация туристов по их отношению к проведению досуга Анимационные программы для семейного досуга.	18
	<b>Практические занятия, семинары, в т.ч. практическая подготовка</b>	
Практические занятия на базе гостиницы-партнера на тему: "Особенности работы анимационной службы отеля, презентация анимационных программ"		
<b>Тема 2.9. Обеспечение безопасности проживающих</b>	<b>Содержание</b>	10/6
	Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы.	2
	Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.	2
	Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.	4
	Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.	2
	Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечение секретности.	
<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	6	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 22

	Составление концепции безопасности для гостиницы Составление схемы структуры службы безопасности.	6
<b>Тема 2.10. Сохранность имущества проживающих</b>	<b>Содержание</b>	6/8
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице. Воровство в гостинице.	2
	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	2
	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	2
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	8
	Составление программы противодействия воровству в гостинице. Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.	8
<b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2.</b>		10
1. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.		
2. Составить таблицу по основным средствам, используемым в гостиницах при проведении уборочных работ.		
3. Составление текстов на русском языке для общения по телефону с клиентами.		
4. Составление алгоритма обслуживания гостей в службе рум-сервис.		
5. Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле.		
6. Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности, используемые в гостинице»		
<b>Раздел 3. Организация деятельности службы маркетинга и продаж</b>		81
<b>МДК. 02.03. Организация деятельности службы маркетинга и продаж</b>		81(52/2 6/3)
<b>Тема 3.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы маркетинга и продаж гостиничного комплекса</b>	<b>Содержание</b>	8
	Структура службы маркетинга и продаж гостиничного комплекса. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе: виды назначения, особенности оформления. Взаимосвязь службы маркетинга с руководством и другими структурными подразделениями.	2
	Персонал. Задачи, квалификационные требования, правила поведения в нестандартных ситуациях.	
	Объекты маркетинговой деятельности: потребность, нужда, спрос, товар, рынок. Потребности, удовлетворяемые в сфере гостиничного бизнеса. Виды спроса, их краткая характеристика.	2



	Маркетинговые мероприятия, проводимые гостиничным предприятием, при различных состояниях спроса.	
	Окружающая среда гостиничного предприятия: макро- и микросреда, факторы, формирующие окружающую среду предприятия.	2
	Организация продаж. Цикл организации продаж в отеле. Основные инструменты продаж.	2
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>4</b>
	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы. Организация продаж.	2
	Выполнение практических работ – «Изучение и анализ спроса потребителей на услуги гостеприимства г. Москвы». «Изучение зависимости объема продаж гостиничных услуг от различных факторов внешней и внутренней среды»	2
<b>Тема 3.2. Рынок гостиничных услуг</b>	<b>Содержание</b>	<b>8</b>
	Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства. Производственная концепция, товарная концепция, сбытовая концепция, потребительская (рыночная) концепция, интегрированный маркетинг, стратегический маркетинг, общественный (социально-этичный) маркетинг.	2
	Рынок: понятие, виды, признаки, классификация. Оценка конъюнктуры рынка. Основные рыночные показатели: ёмкость, доля рынка. Особенности. и перспектив развития рынка гостиничных услуг.	2
	Сегментация рынка гостиничных услуг, понятие и значение. Признаки и критерии сегментации. Рыночная ниша. Выбор целевых сегментов для предприятия гостиничного хозяйства.	2
	Стратегии охвата целевого рынка: недифференцированный, дифференцированный, концентрированный маркетинг.	2
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>4</b>
	Определение целевого сегмента потребителей гостиничных услуг. Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства. Решение ситуационных задач.	4
<b>Тема 3.3. Составляющие комплекса маркетинга</b>	<b>Содержание</b>	<b>8</b>
	Понятия комплекса маркетинга, его базовые элементы: товар, цена, каналы сбыта, продвижение (4P, 5P, 7P).	2
	Гостиничный продукт: характерные особенности. Жизненный цикл гостиничного продукта.	2



	Формирование комплексного гостиничного продукта, товарный ассортимент, товарная номенклатура. Дополнительные услуги и их влияние на формирование потребительской ценности гостиничного продукта.	
	Цена в комплексе маркетинга гостиничного предприятия: понятие и сущность цены. Зависимость цены от спроса. Основные виды ценовой стратегии. Особенности ценообразования в гостиничном бизнесе: виды тарифных планов и тарифной политика гостиничного предприятия. Выбор методов ценообразования.	2
	Организация товародвижения. Каналы распределения (сбыта) гостиничных услуг. Функции каналов сбыта. Классификация каналов товародвижения в зависимости от составляющих их уровней. Типы посредников. Продвижение как составляющее комплекса маркетинга. Методы формирования спроса и стимулирования сбыта в комплексе маркетинга (ФОССТИС): понятие, его составные части и средства.	2
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>4</b>
	Определение рыночного жизненного цикла гостиничного продукта и способов его продления. Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов.	4
<b>Тема 3.4. Коммуникационная политика гостиничного предприятия</b>	<b>Содержание</b>	<b>14</b>
	Цели и средства маркетинговых коммуникаций: реклама, стимулирование сбыта, пропаганда. Особенности формирования коммуникационной политики гостиничных предприятий. Характеристика основных современных средств продвижения: выставочная деятельность, реклама в СМИ, электронные технологии (Интернет, мультимедийные средства, E-mail маркетинг).	2
	Реклама гостиничных предприятий, ее роль и значение, функции, виды. Ознакомление с критериями выбора средств рекламы предприятиями гостиничного хозяйства. Организация рекламной кампании гостиничного предприятия. Выбор видов и носителей рекламы.	2
	Эффективность рекламы различных видов. Факторы, влияющие на эффективность рекламы. Рекламный бюджет. Изучение методов оценки эффективности рекламы.	4
	Стимулирование сбыта гостиничного продукта; виды, назначение. Оценка эффективности средств стимулирования. Организация стимулирования продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.	2

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СМК РГУТИС
		Лист 25

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



<b>гостиничного предприятия</b>	предприятия и гостиничного продукта. Ключевые факторы конкурентоспособности гостиничного продукта и гостиничной услуги. Виды конкуренции на рынке гостиничных услуг.	
	Конкурентные стратегии гостиничного предприятия. Критерии оценки и методы анализа конкурентоспособности предприятия гостиничного хозяйства. Взаимосвязь конкурентоспособности гостиничного продукта с ЖЦГ.	2
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	4
	Проведение оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и разработка мероприятий по ее повышению	4
<b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3.</b> 1. Разработка анкеты и проведение опроса среди гостей и/или сотрудников гостиницы. Обработка полученных данных. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию (не менее 5). 2. Составление словаря терминов.		3
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ</b> Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).		72



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК  
РГУТИС

Лист 27

Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице  
Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы  
Овладение практическими навыками супервайзера, координатора  
Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания  
Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья  
Проведение различных видов уборочных работ  
Оформление документов на забытые вещи  
Контроль сохранности предметов интерьера номеров  
Использование в работе знаний иностранных языков  
Оказание персональных и дополнительных услуг гостям  
Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование  
Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)  
Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих  
Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей  
Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.  
Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием  
Составление актов на списание инвентаря и оборудования  
Организация рабочего места  
Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия  
Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;  
Оформление бронирования с использованием телефона  
Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора  
Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.  
Оформление индивидуального бронирования  
Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 28

<p>Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования          Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров          Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях          Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование          Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров          Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования          Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.          Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам          Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения          Создание отчетов по бронированию          Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.          Выявлять параметры сегментации целевого рынка          Ознакомиться с процессом проведения анализа возможности освоения новых сегментов рынка          Ознакомиться с процессом определения конъюнктуры рынка гостиничных услуг          Ознакомиться с процессом проведения оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и продукта          Самостоятельно провести первичную оценку качества гостиничного продукта и оформление документов по качеству</p>	
<p><b>Производственная практика</b>  <b>Виды работ</b>          Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;          Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице          Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей          Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.          Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями          Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями          Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.          Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета выписки гостей          Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p>	108



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК  
РГУТИС

Лист 29

Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.  
Выполнение обязанностей ночного портье.  
Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.  
Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.  
Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих  
Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.  
Проведение контроля готовности номеров к заселению  
Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой  
Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.  
Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.  
Ведение учета забытых вещей.  
Работа с просьбами и жалобами гостей.  
Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности  
Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества  
Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.  
Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг  
Оформление отчетной документации  
Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах  
Оформление актов на списание малоценного инвентаря  
Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;  
Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице  
Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей  
Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.  
Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями  
Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями  
Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.  
Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке  
Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 30

<p>Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</p> <p>Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>Оформление принятых заявок на резервирование номеров</p> <p>Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</p> <p>Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>Внесение изменений в заказ на бронирование</p> <p>Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>Проведение анализа возможности освоения новых сегментов рынка</p> <p>Проведение оценки эффективности сбытовой политики</p> <p>Определение конъюнктуры рынка гостиничных услуг</p> <p>Проведение оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и продукта</p> <p>Проведение оценки качества гостиничного продукта и оформление документов по качеству</p> <p>Осуществление формирования комплекса дополнительных услуг гостиничного предприятия</p> <p>Составление и разработка предложений по совершенствованию маркетинговой деятельности гостиничного предприятия</p>	
<b>Всего</b>	<b>729</b>



### ***3. Методические указания по проведению практических занятий/лабораторных работ/семинаров, занятий в форме практической подготовки (при наличии), и самостоятельной работе***

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

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

Практические занятия проводятся в форме практических работ, практической подготовки.

#### **3.1. Тематика и содержание практических занятий/лабораторных работ/семинаров**

##### ***Практическое занятие.***

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

##### **Содержание:**

Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.

Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.

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

Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ

Групповое бронирование с использованием профессиональных программ

Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ

##### ***Практическое занятие в форме практической подготовки***

##### **Тема 1.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж**

##### **Содержание:**

Практические занятия на базе гостиницы-партнера на тему:

"Особенности работы службы бронирования и продаж с клиентами гостиницы", а именно:

- составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия формирование пакетов услуг гостиницы, клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие формирование программ лояльности клиентов профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.



***Практическое занятие.***

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

**Содержание:**

Организация приёма, регистрации гостей.

Размещение гостей (предоставление номеров).

Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.

Составление диалогов.

Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.

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

**Тема 1.4. Процесс поселения и выселения гостей**

**Содержание:**

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

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

Особенности поселения гостей от группы

Особенности поселения коллектива.

Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер

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

Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.

***Практическое занятие.***

**Тема 2.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

**Содержание:**

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

Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.

Оформление технологических документов службы номерного фонда.

***Практическое занятие.***

**Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

**Содержание:**

Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.

Оформление контроля качества уборки номеров.

Составление памятки по уборке помещений гостиницы.

Оформление забытых вещей

Расшифровка ярлыков текстильных изделий. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.

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

**Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**



**Содержание:**

Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.

Оформление контроля качества уборки номеров.

Составление памятки по уборке помещений гостиницы.

Оформление забытых вещей

Расшифровка ярлыков текстильных изделий. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.

***Практическое занятие.***

**Тема 2.3. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса**

**Содержание:**

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

Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей организации работы службы питания.

***Практическое занятие.***

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

**Содержание:**

Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания.

Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания.

Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания.

Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей.

Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания.

Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами.

Овладение приемами подачи напитков различными стилями и методами.

Составление нормативных и технических документов службы питания.

***Практическое занятие.***

**Тема 2.5. Специальные виды услуг и формы обслуживания**

**Содержание:**

Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний.

Подготовка и организация обслуживания службы рум – сервис.

Подготовка и организация обслуживания шведского стола.

Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне.

Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.

Подготовка и организация обслуживания неофициальных банкетов.

Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств

Подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических мероприятий.

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

**Содержание:**

Посещение Международной выставки PIR Expo (ресторан, кухня и др.), выполнение индивидуальных заданий, защита.



***Практическое занятие.***

**Тема 2.6. Контроль и качество предоставления услуг гостям**

**Содержание:**

Разработка стандартов обслуживания в организациях службы питания.

Разработать и подготовить критерии оценки качества обслуживания подразделений службы питания.

***Практическое занятие.***

**Тема 2.7. Организация предоставления дополнительных услуг в гостиничном предприятии**

**Содержание:**

Организация и технология работы бизнес центра, сервис-бюро гостиничных предприятий.

Организационные основы проведения конгрессных мероприятий. Развитие средств размещения специализирующихся на обслуживании бизнес клиентов

***Практическое занятие.***

**Тема 2.8. Организация отдыха и развлечений в гостиничных предприятиях.**

**Анимация в гостиничных предприятиях**

**Содержание:**

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

Анимационные программы для семейного досуга.

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

**Тема 2.8. Организация отдыха и развлечений в гостиничных предприятиях.**

**Анимация в гостиничных предприятиях**

**Содержание:**

Практические занятия на базе гостиницы-партнера на тему:

"Особенности работы анимационной службы отеля, презентация анимационных программ"

***Практическое занятие.***

**Тема 2.9. Обеспечение безопасности проживающих**

**Содержание:**

Составление концепции безопасности для гостиницы.

Составление схемы структуры службы безопасности.

***Практическое занятие.***

**Тема 2.10. Сохранность имущества проживающих**

**Содержание:**

Составление программы противодействия воровству в гостинице.

Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.

***Практическое занятие.***

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



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

Выполнение практических работ – «Изучение и анализ спроса потребителей на услуги гостеприимства г. Москвы». «Изучение зависимости объема продаж гостиничных услуг от различных факторов внешней и внутренней среды»

***Практическое занятие.***

**Тема 3.2. Рынок гостиничных услуг**

**Содержание:**

Определение целевого сегмента потребителей гостиничных услуг.

Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства. Решение ситуационных задач.

***Практическое занятие.***

**Тема 3.3. Составляющие комплекса маркетинга**

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

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

***Практическое занятие.***

**Тема 3.4. Коммуникационная политика гостиничного предприятия**

**Содержание:**

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

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

Выполнение практической работы – «Овладение методикой разработки рекламной компании гостиничного предприятия»

***Практическое занятие.***

**Тема 3.5. Методологические основы маркетинговых исследований**

**Содержание:**

Изучение и освоение методов поиска и анализа актуальной информации в сети Интернет. Сравнительный анализ сайтов гостиниц 4\* и 5\*. Презентация данных полученных в ходе анкетирования среди сотрудников или гостей гостиницы.

***Практическое занятие.***

**Тема 3.6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия**

**Содержание:**

Проведение оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и разработка мероприятий по ее повышению

***3.2. Тематика и содержание самостоятельной работы***

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



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

**Самостоятельная работа** строится из следующих видов работы:

- изучение студентами теоретического материала, подготовка к лекциям;
- изучение студентами теоретического материала по материалам курса для работы на практических занятиях;
- подбор и изучение литературы в ЭБС для выполнения индивидуального задания по составлению реферата;
- выполнение домашних заданий по теме практического занятия для текущего контроля;
- написание докладов, сообщений по курсу;
- составление конспекта.

**Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1.**

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

**Содержание:**

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

**Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2.**

**Тема раздела: Организация обслуживания гостей в процессе проживания**

**Содержание:**

1. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.
2. Составить таблицу по основным средствам, используемым в гостиницах при проведении уборочных работ.
3. Составление текстов на русском языке для общения по телефону с клиентами.
4. Составление алгоритма обслуживания гостей в службе рум-сервис.



5. Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле.
6. Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности, используемые в гостинице»

### Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3.

#### Тема раздела : Организация деятельности службы маркетинга и продаж

#### Содержание:

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

### 4. Фонд оценочных средств профессионального модуля

#### 4.1. Формы аттестации по профессиональному модулю

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

#### 4.2. Результаты освоения профессионального модуля

##### Профессиональные, общие компетенции, личностные результаты

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

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	<b>Навыки:</b> 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  
Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения  
Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения  
Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения  
Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения  
Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения  
Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения  
Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату  
Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено  
Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения  
Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения

**Умения:**

Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения  
Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения  
Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц  
Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения  
Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения  
Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения  
Обрабатывать информацию о гостях гостиничного



комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов  
Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме  
Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения  
Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения  
Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения

**Знания:**

Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг  
Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов  
Технологии организации процесса питания  
Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных  
Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала  
Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы  
Гостиничный маркетинг и технологии продаж  
Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения  
Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда  
Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены  
Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения  
Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения  
Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме  
Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей  
Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения  
Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения  
Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных



	<p>средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
<p>ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p>	<p><b>Навыки:</b> Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) Подготовка отчетов о своей работе за смену Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения</p> <p><b>Умения:</b> 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><b>Знания:</b> 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</p>



	<p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
<p>ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p><b>Навыки:</b></p> <p>Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p>



Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения  
Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения

**Умения:**

Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения

Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения

Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения

**Знания:**

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



	<p>комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
<p>ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг</p>	<p><b>Навыки:</b> Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных Распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p> <p><b>Умения:</b> Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>



Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме  
Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения  
Вести журнал передачи смены

**Знания:**

Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг  
Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов  
Технологии организации процесса питания  
Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных  
Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала  
Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы  
Гостиничный маркетинг и технологии продаж  
Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения  
Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда  
Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены  
Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения  
Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения  
Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме  
Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей  
Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения  
Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения  
Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения  
Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения  
Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены  
Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах



размещения  
Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения  
Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения

<b>Общие компетенции</b>	<b>Показатели оценки результата</b>
ОК 01.Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в службах отеля; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02.Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	содержание актуальной нормативно-правовой документации, регламентирующую индустрию гостеприимства; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04.Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	психологические основы взаимодействия с коллективом
ОК 05.Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 09.Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности



#### 4.3. Требования к портфолио

Тип портфолио: *смешанный тип*

- Доклады и сообщения по отдельным темам междисциплинарного курса профессионального модуля, предусмотренные программой.
- Отчеты по практическим работам, выполненным при изучении междисциплинарного курса профессионального модуля.

#### Дополнительные материалы:

1. Грамоты, дипломы
2. Сертификаты за участие в мероприятиях колледжа и Московского региона.
3. Приказы о поощрениях.

#### Требования:

Требования к презентации и защите портфолио: - не предусмотрено

Требования к структуре и оформлению портфолио: - не предусмотрено

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

Специальных требований к оформлению нет.

#### Показатели оценки портфолио на аттестацию по модулю:

Коды проверяемых компетенций или их сочетаний	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
	Наличие аттестационного листа Наличие и качественное выполнение докладов, сообщений и рефератов, содержание которых соответствует выданному заданию Оформление докладов, сообщений и рефератов в соответствии с требованиями Положения об оформлении текстовых документов Защита отчетов о прохождении практики	

#### 4.4. Требования к курсовому проекту как части аттестации - *не предусмотрено.*

#### 4.5. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля – МДК:

##### 4.5.1 Типовые задания для оценки освоения МДК 02.01.

**Задание 1:** тестирование

**Инструкция:** выберите правильный ответ

**Время выполнения:** 15 мин

**Текст задания:**

Вариант 1

1. Служба бронирования занимается:
  - а) организацией заезда клиентов в гостиницу;
  - б) осуществляет предварительный заказ мест в отеле;
  - в) занимается регистрацией гостей при заселении в гостиницу.
2. Гарантированная бронь обеспечивает:
  - а) предотвращение неявки гостей в гостиницу;
  - б) более быструю загрузку номерного фонда;
  - в) позволяет получить дополнительный доход.
3. Портье отвечает:
  - а) за предоставление справочной информации по работе прачечной;



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

**Ключ к тесту:**

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



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



### Ключ к тесту:

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

### Критерии оценки:

- соответствие ответов обучающихся ключу теста.

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

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

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

### Задание 2: тестирование

**Инструкция:** выберите правильный ответ

**Время выполнения:** 15 мин

**Текст задания:**

Вариант 1

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

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

б) встреча и приветствие гостя, регистрация, назначение и вселение в номер

в) встреча и приветствие гостя, регистрация, выяснение вопросов платежеспособности, вселение в номер

**2. Отметить, что не относится к функциям администратора:**

а) забота о клиентах

б) регистрация и размещение клиентов

в) уборка номеров

**3. График работы работников службы приема и размещения**

а) с 08.00 до 18.00 часов

б) круглосуточно

в) с 06.00 до 20.00 часов

**4. Укажите традиционное и привычное место расположения стойки регистрации:**

а) справа от входа в холл вестибюля;

б) слева от входа в холл вестибюля;

в) в центральной части вестибюля;



**5. Функции службы приема и размещения**

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

**6. Функции портье**

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

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

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

**8. Бесплатные дополнительные услуги гостиничного предприятия:**

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

**9. Администратор гостиницы традиционно должен приветствовать гостя за стойкой:**

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

**10. Последовательность уборки двухкомнатного номера**

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

**Ключ к тесту:**

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





-							
---	--	--	--	--	--	--	--

### Критерии оценки:

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

Оценка «хорошо» - если обучающийся правильно составил расписание, но не значительно нарушил временной промежуток времени (до 10 мин).

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

### 4.5.2 Типовые задания для оценки освоения МДК 02.02.

**Задание 1:** тестирование

**Инструкция:** выберите правильный ответ

**Время выполнения:** 15 мин

**Текст задания:**

Вариант 1

#### 1. Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:

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

#### 2. Гостиничная анимация – это:

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

#### 3. ВВ – означает:

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

#### 4. Служба по предоставлению питания в номер:

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



г) служба обслуживания.

**5 К дополнительным услугам не относятся:**

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

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

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

**7. НВ – означает:**

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

**Вариант II**

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

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

**2. Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:**

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

**3. Основные функции службы питания:**

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

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

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



**5. К службе питания не относится:**

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

**6. Основные функции инженерно-технической службы:**

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

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

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

**Критерии оценки:**

- соответствие ответов обучающихся ключу теста.

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

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

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

**Задание 2:** тестирование

**Инструкция:** выберите правильный ответ

**Время выполнения:** 15 мин

**Текст задания:**

Вариант 1

1. **Общественное питание** — это:

- А) обширная сфера бизнеса, основу которого составляют предприятия питания, характеризующиеся разнообразием форм обслуживания и большим ассортиментом предлагаемой продукции;
- Б) отрасль народного хозяйства, совокупность предприятий, занимающихся производством, реализацией и организацией потребления кулинарной продукции;
- В) отрасль народного хозяйства, которая производит, реализует готовую пищу и обслуживает потребителей;
- Г) вид предприятия с характерными особенностями кулинарной продукции и номенклатуры предоставляемых услуг потребителям.

**2. Предприятия общественного питания НЕ предназначены:**

- А) для организации производства кулинарной продукции;
- Б) для реализации, изготовленной на предприятии кулинарной продукции;
- В) исключительно для выработки полуфабрикатов кулинарных и кондитерских изделий в целях обеспечения ими доготовочных предприятий и магазинов кулинарии;



Г) для организации обслуживания потребителей кулинарной продукцией.

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

- А) ресторан, бар, буфет, столовая, закусочная;
- Б) ресторан, пиццерия, бар, кафе, буфет;
- В) ресторан, бар, кафе, бистро, закусочная;
- Г) ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная.

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

- А) предприятие общественного питания, в котором пища подается достаточно быстро, так, чтобы посетитель имел возможность вполне основательно перекусить даже в сравнительно небольшой обеденный перерыв;
- Б) предприятие общественного питания с очень широким ассортиментом блюд сложного приготовления, с большим ассортиментом винно-водочных, табачных и кондитерских изделий;
- В) предприятие быстрого питания, меню в таких заведениях, как правило, ограничивается бутербродами, канапе, гамбургерами, чизбургерами, легкими салатами, чаем, кофе, то есть такими продуктами, которые не требуют долгого приготовления;
- Г) предприятие, в котором посетитель должен сначала получить меню, затем выбрать то, чем он хотел бы «закусить», и самостоятельно отправиться к стойке, чтобы приобрести то, что было выбрано.

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

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

**6. Кафе в нормативных документах определяется как:**

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



среднестатистические люди видят только по телевидению. Для каждого столика предоставляется отдельный официант.

**7. Столовая в нормативных документах определяется как:**

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

**8. Закусочная в нормативных документах определяется как:**

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

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

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

**10. Метод обслуживания, применяемый в столовых:**

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

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

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



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

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

**Ключ к тесту:**

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

**Вариант 2.**

**1. В какой последовательности осуществляется сервировка стола?**

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

**2. Салфетка после использования кладется:**

- 1 на тарелку
- 2 слева от тарелки
- 3 на колени
- 4 закладывается за ворот

**3. Кейтеринг это:**

- 1 предоставление услуг ОП вне ресторана
- 2 предоставление услуг в ресторане
- 3 предоставление услуг на предприятиях
- 4 предоставление услуг на транспорте

**4. Рюмки рейнвейна используют для подачи?**

- 1 красных вин
- 2 шампанского
- 3 водки
- 4 белых вин



**5. Продолжительность проведения банкета-фуршета?**

- 1 1-2 часа
- 2 2-3 часа
- 3 1-3 часа
- 4 2-4 часа

**6. Воскресный бранч - это:**

- 1 семейный обед
- 2 ритуальный обед
- 3 комплексный обед

**7. Континентальный завтрак это?**

- 1 завтрак туриста
- 2 завтрак бизнесмена
- 3 завтрак школьника

**8. Какие виды мяса не употребляют туристы из стран Востока?**

- 1 говядину
- 2 баранину
- 3 птицу
- 4 свинину

**9. Какое национальное блюдо рекомендуется готовить для туристов из Италии?**

- 1 жаркое по-домашнему
- 2 паста
- 3 каши

**10. Фуа-гра:**

- 1 паштет из печени
- 2 паштет из мяса
- 3 паштет из сыра

**11. От чего зависит и как оценивается качество пищевого белка:**

- 1 от содержания в нем незаменимых аминокислот
- 2 от содержания в нем заменимых аминокислот
- 3 от соотношения в нем незаменимых и заменимых аминокислот

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

- 1 основной обмен
- 2 ассимиляция
- 3 диссимиляция

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



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

### Критерии оценки:

- соответствие ответов обучающихся ключу теста.

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

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

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

### 4.5.2 Типовые задания для оценки освоения МДК 02.03.

Задание 1: тестирование

**Инструкция:** выберите правильный ответ

**Время выполнения:** 15 мин

**Варианты тестовых заданий**

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

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

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

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

**3. Какой классификационный признак положен в основу для рекламы, с учетом стадий жизненного цикла:**

- А) Объект рекламирования;
- Б) Направленность;
- В) Характер рекламы;



Г) Особенности рекламного обращения

**4. Многие отели открывают отдельные этажи внутри отеля, где за небольшую доплату гостям предлагается более высокий уровень сервиса -улучшенные номера, отдельная регистрация и так далее. Как называется такой процесс:**

- А) Сегментация рынка
- Б) Дифференциация услуг
- В) Дегуманизация услуг
- Г) Мажоризация услуг
- Д) Гламуризация услуг

**5. Менеджмент отеля Park Ararat Hyatt при выходе на гостиничный рынок Москвы объявил одинаково низкие тарифы для всех групп потребителей, рассчитывая привлечь максимальное число клиентов к продукту. Какой подход к рынку используется в данном случае:**

- А) Дифференцированный
- Б) Недифференцированный
- В) Целевой маркетинг
- Г) Телемаркетинг

**6. Отель предоставляет различного уровня скидки разным группам клиентов рассчитывая привлечь максимальное число клиентов к продукту. Какой подход к рынку используется в данном случае:**

- А) Дифференцированный
- Б) Недифференцированный
- В) Целевой маркетинг
- Г) Телемаркетинг

**7.Часть рынка или группа потребителей, обладающих сходными признаками, характеризующиеся однотипной реакцией на предлагаемый продукт , а также набор маркетинговых стимулов- это:**

- А) Гостиничный продукт
- Б) Гостиничный объект
- В) Сегмент рынка
- Г) Радиус рынка

**8.Совокупность материальных, технических, человеческих, информационных, временных и других факторов деятельности гостиницы по предоставлению клиентам благ, обладающих определенными потребительскими свойствами и способными удовлетворить их потребности - это:**

- А) Гостиничный продукт
- Б) Гостиничный объект
- В) Сегмент рынка
- Г) Радиус рынка

**9.Какой процесс позволяет выявлять свойства и характеристики отдельных рынков?**

- А) Сегментация



- Б) Апробация
- В) Дегуманизация
- Г) Астролябизация
- Д) Гламуризация

**10. Что является объектом сегментирования в гостинице:**

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

**11. Что представляет собой реклама?**

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

**12. Выберите из предложенного списка все определения рекламы:**

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

**13. Что такое сегментация рынка?**

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

**14. Что такое жизненный цикл услуги?**

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

Ключи к тестам

№	Вариант ответа
1	Б,Д
2	В,Г,Д
3	В
4	Б
5	А,В
6	В
7	А



8	А
9	А,Г
10	А,Б,В
11	А,Б,В
12	А,Б,В
13	Б
14	В

### Критерии оценки тестов

Результаты оцениваются следующим образом:

«неудовлетворительно» - < 50 % правильных ответов;

«удовлетворительно» - 50-69 % правильных ответов;

«хорошо» - 69-85 % правильных ответов;

«отлично» - > 85 % правильных ответов.

### Примерные задания для выполнения практических работ

Задание 1: Формирование номенклатуры услуг гостиницы.

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

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

Задание 2: Продажи.

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

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

Задание 3: Реклама гостиничных услуг

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

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

Задание 4: Формирование ценовой политики.

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

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

Задание 5: Гостиничный продукт.



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

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

Задание 6: Разработка маркетинговых мероприятий.

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

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

Задание 7: Потребности клиентов.

Проверяемые результаты обучения: знание потребностей, удовлетворяемых гостиничным продуктом; методов изучения и анализа предпочтений потребителя.

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

Задание 8: Разработка программы маркетингового исследования.

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

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

#### 4.6. Оценка по учебной и (или) производственной практике

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

Таблица 6

Виды работ	Проверяемые результаты (ПК, ОК, профессиональный опыт, умения)
Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями,	ПК 2.1. -ПК 2.4., ОК.01. - ОК 05., ОК 09.



деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей

Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).

Отработка навыков регистрации иностранных граждан.

Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.

Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).

Оформление и подготовка счетов гостей.

Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями

Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих).

Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице

Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы

Овладение практическими навыками супервайзера, координатора

Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания

Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья

Проведение различных видов уборочных работ

Оформление документов на забытые вещи

Контроль сохранности предметов интерьера номеров

Использование в работе знаний иностранных языков

Оказание персональных и дополнительных услуг гостям

Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование

Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)

Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих

Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей

Ознакомление с системой сейфового хранения



и соблюдением безопасности в гостинице  
и стандартами использования депозитных ячеек,  
индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах  
хранения.  
Ознакомление с техникой безопасности и охраной  
труда при работе с оборудованием  
Составление актов на списание инвентаря  
и оборудования  
Организация рабочего места  
Изучение интерфейса и порядка использования  
специализированного программного обеспечения для  
гостиничного  
предприятия  
Использование технических, телекоммуникационных  
средств и профессиональных программ для приема  
заказа и  
обеспечения бронирования;  
Оформление бронирования с использованием  
телефона  
Оформление бронирования с использованием  
Интернета и туроператора  
Оформление бронирования через сайты отелей  
и системы интернет-бронирования.  
Оформление индивидуального бронирования  
Предоставление гостям информации о наличии  
свободных номеров запрошенной категории на  
требуемый период и их  
стоимости  
Оформление группового, от компаний  
и коллективного бронирования  
Внесение изменений в листы ожидания и оформление  
заявок на резервирование номеров  
Предоставление гостям информации об условиях  
аннуляции бронирования и возможных штрафных  
санкциях  
Внесение дополнительной информации в заказ на  
бронирование  
Оформление счетов на полную или частичную  
предоплату и подтверждение о резервировании  
номеров  
Оформление бланков, внесение изменений в бланки  
при неявке, отмене и аннуляции бронирования  
Отслеживать и проверять обновляющуюся  
информацию по бронированию мест и специальным  
заказам на услуги и состоянию номерного фонда.  
Передавать информацию соответствующим службам  
отеля об особых или дополнительных требованиях  
гостей к номерам и



<p>заказанным услугам Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения Создание отчетов по бронированию Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля. Выявлять параметры сегментации целевого рынка Ознакомиться с процессом проведения анализа возможности освоения новых сегментов рынка Ознакомиться с процессом определения конъюнктуры рынка гостиничных услуг Ознакомиться с процессом проведения оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и продукта Самостоятельно провести первичную оценку качества гостиничного продукта и оформление документов по качеству</p>	
---	--

**4.6.2. Виды работ производственной практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю:**

Виды работ	Проверяемые результаты (ПК, ОК, профессиональный опыт, умения)
<p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p>	<p>ПК 2.1. -ПК 2.4., ОК.01. - ОК 05., ОК 09.</p>



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



номеров, начислениям.

Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями

Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями

Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.

Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке

Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости

Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле

Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях

Оформление принятых заявок на резервирование номеров

Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования

Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров

Внесение изменений в заказ на бронирование

Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения

Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей

Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями

Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.

Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Проведение анализа возможности освоения новых сегментов рынка



Проведение оценки эффективности сбытовой политики  
Определение конъюнктуры рынка гостиничных услуг  
Проведение оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и продукта  
Проведение оценки качества гостиничного продукта и оформление документов по качеству  
Осуществление формирования комплекса дополнительных услуг гостиничного предприятия  
Составление и разработка предложений по совершенствованию маркетинговой деятельности гостиничного предприятия

### 5. Фонд оценочных средств для аттестации по модулю

#### ПАСПОРТ

**Назначение:**

ФОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля

#### ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

#### УСЛОВИЯ

Количество вариантов каждого задания / пакетов заданий для экзаменуемого:

...

Время выполнения каждого задания: ...

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

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

#### КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

### ЗАДАНИЯ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО МОДУЛЮ

#### 1. Форма участия

Индивидуальная.

##### 1. Задания и необходимое время

№ п/п	Наименование	Максимальный балл
1.	Бронирование по телефону	20

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 70</i>

2.	Заселение / выселение гостей	20
3.	Оказание помощи гостю во время проживания	20

### Примерные задания.

#### 1. Бронирование по телефону

1. *Разговор по телефону – запрос бронирования.* Прямая бронь. Пожилая супружеская пара просит осуществить бронирование на трое суток (бюджетный вариант). Предложить варианты размещения, осуществить бронирование.

2. Туристическая фирма «Филло», расположенная по адресу г. Москва, ул. Главная, 100, счет № 00000011 в банке «Огни Москвы» 25 3 2017 г. просит гостиницу «N» забронировать для сотрудников фирмы Иванова А.И. и Петрова С.П. два одноместных номера с 01.04. 2021 г. до 15.04. 2021 г. Заезд в 14 часов. Оплата гарантируется в соответствии с договором 12-А от 01.06. 2020 года. Подтверждение бронирования провести по факсу 123-45-67. Директор «Филло» Смирнов В.Б., гл. бухгалтер Климова О.А. Данные на Иванова Антона Ивановича: дата рождения 01.06.1975г, паспорт серия 62 09 номер 123456, место регистрации г. Тула, ул. Красная, д.11, кв. 57.

Цель приезда – командировка, командировочное удостоверение № 987. Оформить бронирование.

#### 2. Заселение / выселение гостей

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

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

#### 3. Оказание помощи гостю во время проживания

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

2. У гостя сломалась ручка от чемодана просит помочь.

#### 1) Ход выполнения задания

Таблица 6

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять	<b>Навыки:</b> Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по	да / нет



<p>прием и размещение гостей</p>	<p>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 Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном</p>	
----------------------------------	---	--



	<p>комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p><b>Умения:</b> Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном</p>	
--	---	--



	<p>комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p><b>Знания:</b> 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</p>	
--	--	--



	<p>гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	
<p>ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p>	<p><b>Навыки:</b></p> <p>Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса</p> <p>Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)</p> <p>Подготовка отчетов о своей работе за смену</p> <p>Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства</p>	<p>да / нет</p>



	<p>размещения Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения</p> <p><b>Умения:</b> 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><b>Знания:</b> 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</p>	
--	---	--



	<p>технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	
ПК	2.3. <b>Навыки:</b>	да / нет



<p>Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p>Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p><b>Умения:</b></p> <p>Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте),</p>	
---	---	--



	в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	
	<p><b>Знания:</b> Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных</p>	



	<p>средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	
<p>ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг</p>	<p><b>Навыки:</b> Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных Распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p>	<p>да / нет</p>
	<p><b>Умения:</b> Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном</p>	<p>да / нет</p>



	<p>комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения Вести журнал передачи смены</p>	
	<p><b>Знания:</b> 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</p>	<p>да / нет</p>



	<p>размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	
<p>ОК 01.Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным</p>	<p>актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</p>	<p>да / нет</p>



контекстам	алгоритмы выполнения работ в службах отеля; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	
ОК 02.Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	да / нет
ОК 03.Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	содержание актуальной нормативно-правовой документации, регламентирующую индустрию гостеприимства; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	да / нет
ОК 04.Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	психологические основы взаимодействия с коллективом	да / нет
ОК 05.Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.	да / нет



и культурного контекста		
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности	да / нет

## 6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинет «Менеджмента и управления персоналом», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная, дидактические пособия, программное обеспечение, видеофильмы по различным темам, рабочее место преподавателя,

техническими средствами: видеооборудование (переносной мультимедийный проектор с экраном), магнитная доска, компьютеры по количеству посадочных мест, профессиональные компьютерные программы,

демонстрационные учебно-наглядные пособия - комплект учебно-наглядных пособий.

Кабинет «Основ маркетинга», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная, дидактические пособия, программное обеспечение, видеофильмы по различным темам, рабочее место преподавателя,

техническими средствами: видеооборудование (мультимедийный переносной проектор с экраном), магнитная доска, компьютеры по количеству посадочных мест, профессиональные компьютерные программы,

демонстрационные учебно-наглядные пособия - комплект учебно-наглядных пособий.

Кабинет «Инженерных систем гостиницы», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная, дидактические пособия, программное обеспечение, видеофильмы по различным темам, рабочее место преподавателя,

техническими средствами: видеооборудование (мультимедийный переносной проектор с экраном), магнитная доска, компьютеры по количеству посадочных мест, профессиональные компьютерные программы,

демонстрационные учебно-наглядные пособия - комплект учебно-наглядных пособий.

Кабинет «Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная, дидактические пособия, программное обеспечение, видеофильмы по различным темам, рабочее место преподавателя,



техническими средствами: видеооборудование (мультимедийный переносной проектор с экраном), магнитная доска, компьютеры по количеству посадочных мест, профессиональные компьютерные программы,

демонстрационные учебно-наглядные пособия - комплект учебно-наглядных пособий.

Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная, дидактические пособия, программное обеспечение, видеофильмы по различным темам, рабочее место преподавателя,

техническими средствами: видеооборудование (мультимедийный переносной проектор с экраном), магнитная доска, компьютеры по количеству посадочных мест, профессиональные компьютерные программы,

демонстрационные учебно-наглядные пособия - комплект учебно-наглядных пособий.

Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», оснащенный оборудованием: оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная, дидактические пособия, программное обеспечение, видеофильмы по различным темам, рабочее место преподавателя,

техническими средствами: видеооборудование (мультимедийный переносной проектор с экраном), магнитная доска, компьютеры по количеству посадочных мест, профессиональные компьютерные программы,

демонстрационные учебно-наглядные пособия - комплект учебно-наглядных пособий.

Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы питания», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная, дидактические пособия, программное обеспечение, видеофильмы по различным темам, рабочее место преподавателя,

техническими средствами: видеооборудование (мультимедийный переносной проектор с экраном), магнитная доска, компьютеры по количеству посадочных мест, профессиональные компьютерные программы,

демонстрационные учебно-наглядные пособия - комплект учебно-наглядных пособий.

Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная, дидактические пособия, программное обеспечение, видеофильмы по различным темам, рабочее место преподавателя,

техническими средствами: видеооборудование (мультимедийный переносной проектор с экраном), магнитная доска, компьютеры по количеству посадочных мест, профессиональные компьютерные программы,

демонстрационные учебно-наглядные пособия - комплект учебно-наглядных пособий.

Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)», оснащенная:

кровать одноместная, прикроватная тумбочка, настольная лампа (напольный светильник), бра – 2 шт., мини – бар, стол, кресло, стул, зеркало, шкаф, телефон, верхний светильник, кондиционер, телевизор, гладильная доска, утюг, пылесос, душевая кабина, унитаз, раковина, зеркало, одеяло, подушка, покрывало, комплект постельного белья, шторы,



напольное покрытие, укомплектованная тележка горничной, ершик для унитаза, ведро для мусора, держатель для туалетной бумаги, стакан, полотенце для лица, полотенце для тела, полотенце для ног, салфетка на раковину, полотенце коврик, индивидуальные косметические принадлежности.

Лаборатория "Учебный ресторан или бар", оснащенная:  
мельница для льда, джигер, барный поднос, кулер для льда, кофе машина, 1-2 группы, полуавтомат, кофемолка – электрическая, темпер, ручник, полирующие полотенца для столовых приборов, нарзанник, мадлер, сквизер, шейкер бостон, шейкер классический, стрейнер, гейзеры, настенные часы, барный органайзер, мерный стакан, совок для льда, разделочная доска, стеклянные миски, металлический поднос, тарелка пирожковая, салфетки, барный нож, пинцет барный, смесительный стакан, барная ложка, кувшин для сока, бокал для коньяка (снифтер), хайбол, харикейн (бокал для Пино Колады), бокал для мартини (коктейльная рюмка), рокс, бокал для кофе по-ирландски (irish), минаж (соль/перец), кофейная ложка, ложка для эспрессо, пара для эспрессо (блюдец + кружка), пара для капучино (блюдец + кружка), молочник, сахарница, питчер, барная стойка, стол для зоны бариста, стол банкетный, стул банкетный, стол прямоугольный подсобный, барные стулья, стойка ограждения под канат, канат, стойка, коктейльные трубочки, бумажные салфетки, стаканы пластиковые, мусорные пакеты, пластиковая пленка, губки для мытья посуды, губки железные, полотенно вафельное, жидкость для мытья посуды, жидкое мыло, одноразовые перчатки, одноразовые бумажные полотенца.

Мастерская "Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования, оснащенная комплексной автоматизированной системой управления отелем, имитация денежных купюр (50,100,500,1000,5000), ключи-карты для электронных замков, мини-сейф, энкодер магнитных карт, терминал для платежных карт, телефон/факс, настенные часы, зеркало, настольная лампа, флеш-накопитель, кулер, корзина для мусора, стойка администратора, шкаф стеллаж для документов полузакрытый, кресло для гостиницы, ученический стол, стол журнальный, стул офисный, устройство для имитации телефонного звонка, ЖК панель, мобильная стойка под ЖК панель, короткофокусный проектор с экраном, презентер, бумага (формат А4), блокнот, стикеры, пластиковая папка, файлы, степлер, скобы для степлера, карандаш, ластик, штрих, держатель для ручки с ручкой, калькулятор, ножницы, ручка шариковая, коробка скрепок, картридж для МФУ, карта города (туристическая), органайзер для канцелярии, лотки для бумаг, пилот, 6 розеток/

Мастерская "Сервис на объектах гостеприимства «Горничная», оснащенная кровать одноместная, прикроватная тумбочка, настольная лампа (напольный светильник), бра, мини – бар, стол, кресло, стул, зеркало, шкаф, телефон, верхний светильник, кондиционер, телевизор, гладильная доска, утюг, пылесос, душевая кабина, унитаз, раковина, зеркало, одеяло, подушка, покрывало, комплект постельного белья, шторы, напольное покрытие. укомплектованная тележка горничной, ершик для унитаза, ведро для мусора, держатель для туалетной бумаги, стакан, полотенце для лица, полотенце для тела, полотенце для ног, салфетка на раковину, полотенце коврик, индивидуальные косметические принадлежности

Оснащенные базы практики. Реализация образовательной программы предполагает обязательную учебную и производственную практику.

Учебная практика реализуется в мастерских образовательной организации и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием программ профессиональных модулей, отвечающего потребностям отрасли и требованиям работодателей.



Производственная практика реализуется в организациях по специальности профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области

Оборудование предприятий и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию профессиональной деятельности и дать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем видам деятельности, предусмотренными программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

## **7. Информационное обеспечение реализации программы профессионального модуля**

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

### **7.1. Основные печатные и электронные издания**

1. Киселева, Р. Ф., Предоставление гостиничных услуг : учебник / Р. Ф. Киселева. — Москва : КноРус, 2024. — 212 с. — ISBN 978-5-406-13301-9. — URL: <https://book.ru/book/954609> (дата обращения: 13.05.2024). — Текст : электронный.
2. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1856700>
3. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 247 с. — (Библиотека словарей ИНФРА-М). - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003173>
4. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2024. - 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=435167>
5. Любецкая, Т. Р., Организация и технология обслуживания в барах, буфетах : учебник / Т. Р. Любецкая, В. В. Бронникова. — Москва : КноРус, 2023. — 246 с. — ISBN 978-5-406-11504-6. — URL: <https://book.ru/book/949606> (дата обращения: 13.05.2024). — Текст : электронный.
6. Агешкина, Н. А. Основы функционирования гостиничной индустрии : учебное пособие / Н.А. Агешкина. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 328 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1072197. - ISBN 978-5-16-015974-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1072197> (дата обращения: 13.05.2024). — Режим доступа: по подписке.
7. Маркетинговые технологии в туризме : учебник / Л. С. Артамонова, Т. А. Шпилькина, Л. И. Тищенко [и др.] ; под общ. ред. Л. С. Артамоновой, Т. А. Шпилькиной. — Москва : КноРус, 2024. — 350 с. — ISBN 978-5-406-13146-6. — URL: <https://book.ru/book/954142> (дата обращения: 13.05.2024). — Текст : электронный.
8. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN



978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL:  
<https://znanium.com/catalog/product/1668958>

9. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2024. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-567-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=436168>

10. Организация бронирования и продаж гостиничного продукта : учебное пособие / О. В. Пасько, К. С. Горяинов, Е. Ю. Никольская [и др.] ; под ред. О. В. Пасько. — Москва : КноРус, 2024. — 187 с. — ISBN 978-5-406-12939-5. — URL: <https://book.ru/book/952995> (дата обращения: 13.05.2024). — Текст : электронный.

11. Сницына, О.Н., Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник / О.Н. Сницына. — Москва: КноРус, 2022. — 186 с. — ISBN 978-5-406-09925-4. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/943940> Сницына. О.Н., Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник / О.Н. Сницына. — Москва: КноРус, 2024. — 186 с. — ISBN 978-5-406-09925-4. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL: <https://book.ru/books/950244>

12. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=438190>

13. Никольская, Е. Ю., Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие / Е. Ю. Никольская, М. Е. Успенская, Д. В. Галкин, Л. И. Скабеева. — Москва : КноРус, 2023. — 297 с. — ISBN 978-5-406-10329-6. — URL: <https://book.ru/book/945180> (дата обращения: 13.05.2024). — Текст : электронный.

### 7.3. Дополнительные источники

#### 7.3.1. Электронные образовательные ресурсы:

1. [http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830)
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

#### 7.3.2. Журналы:

- «Отель»
- «Пять звезд»
- «Гостиница и ресторан»
- «PRO - отель».