

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого  
(ФГАОУ ВО «СПбПУ»)  
**Институт среднего профессионального образования**

СОГЛАСОВАНО  
Работодатель

# **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.05**

## **«Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах»**

по специальности

**43.02.10 Туризм**

*Год начала подготовки по УП 2022*

*На базе основного общего образования*

Санкт-Петербург  
2024

РАССМОТРЕНА:  
Предметной (цикловой) комиссией «Туризм»  
Протокол № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2024 г.  
Председатель ПЦК  
Марценкевич Н.Н. \_\_\_\_\_  
подпись

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор ИСПО  
\_\_\_\_\_ Байбиков Р.А.  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2024 г.

## РЕКОМЕНДОВАНА

Методическим советом ИСПО СПбПУ  
Протокол № 9 от « 26 » апреля 2024 г.  
Зам. директора по УМР  
Е.Г. Конакина \_\_\_\_\_  
подпись

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.10 «Туризм».

Институт среднего профессионального образования федерального государственного автономного образовательного учреждения «Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого».

Разработчик: Луганская О.А., Матвеева Ю.А., преподаватели ИСПО СПбПУ

Рецензенты:

\_\_\_\_\_  
Ф.И.О., должность, организация

\_\_\_\_\_  
Ф.И.О., должность, преподаваемая дисциплина, организация

## **СОДЕРЖАНИЕ**

|  | <b>стр.</b> |
|--|-------------|
| <b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>   | <b>4</b>    |
| <b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>   | <b>6</b>    |
| <b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>  | <b>7</b>    |
| <b>4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО<br/>МОДУЛЯ</b>   | <b>13</b>   |
| <b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ<br/>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ<br/>ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b> | <b>15</b>   |

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

## **ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах»**

### **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа профессионального модуля «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах» (далее программа) является частью ППССЗ по специальности 43.02.10 «Туризм», относится к федеральному компоненту учебного плана ИСПО в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 5.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 5.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 5.3. Принимать, регистрировать, производить расчет проживания в гостинице и размещать гостей.

ПК 5.4. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

Рабочая программа профессионального модуля реализуется на 2 году обучения по данной специальности. Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном образовании при повышении квалификации и переподготовке помощников менеджера, менеджеров по туризму.

### **1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля**

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

#### **иметь практический опыт:**

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- приёма, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- предоставления услуги питания в номерах;

#### **уметь:**

- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- осуществлять гарантирование бронирования различными методами, аннулировать бронирование;
- оформлять и подготавливать счета гостей, и производить расчеты с ними;
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;

#### **знать:**

- гостиничную индустрию и инфраструктуру;
- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;

- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования, виды заявок по бронированию и действия по ним;
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования, правила аннулирования бронирования;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков.

В ходе освоения профессионального модуля учитывается движение к достижению личностных результатов обучающимися (личностные результаты определены Рабочей программой воспитания и ОПОП).

### 1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 221 час, включая:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 148 часов;
- самостоятельной работы обучающегося – 49 час;
- практические работы – 56 час;
- консультации – 24 час;
- экзамен – 6 час;

производственное обучение (в т. ч. производственная практика) - 108 часов.

### 1.4. Обоснование включения профессионального модуля в ППССЗ

Данный ПМ предполагает рассмотрение краткого исторического очерка мирового гостиничного хозяйства, изучение вопросов маркетинга, системы классификации гостиниц, организационных структур управления. Подробно изучается деятельность различных подразделений гостиницы. Данный ПМ направлен на изучение технологических процессов и организации обслуживания в гостиницах. Необходимость включения данного ПМ в ППССЗ по специальности 43.02.10 Туризм продиктована сложившейся тесной взаимосвязью современного туристского и гостиничного бизнеса.

| Дополнительные ПК  | Знания, умения, практический опыт  | Наименования тем                               |
|--|--|--|
| ПК 5.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его. | <p><b>Знать:</b></p> <p>правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;</p> <p>стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;</p> <p>принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;</p> <p><b>Уметь:</b></p> <p>контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;</p> <p><b>Практический опыт:</b></p> <p>приёма, регистрации и размещения гостей;</p> | <p>МДК 05.01</p> <p>МДК 05.02</p> <p>ПП 05</p> |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>ПК 5.2. Бронировать и вести документацию.</p>  | <p><b>Знать:</b><br/>организацию службы бронирования; виды и способы бронирования, виды заявок по бронированию и действия по ним; особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования, правила аннулирования бронирования;<br/><b>Уметь:</b><br/>владеть технологией ведения телефонных переговоров;<br/>-осуществлять гарантирование бронирования различными методами, аннулировать бронирование;<br/><b>Практический опыт:</b><br/>приема заказов на бронирование от потребителей;<br/>выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;</p> |  |
| <p>ПК 5.3. Принимать, регистрировать, производить расчет проживания в гостинице и размещать гостей.</p> | <p><b>Знать:</b><br/>организацию службы приема и размещения; -стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;<br/>-основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;<br/><b>Уметь:</b><br/>оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;<br/>составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);<br/><b>практический опыт:</b><br/>приёма, регистрации и размещения гостей;</p>                             |  |
| <p>ПК 5.4. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.</p>                                    | <p><b>Знать:</b><br/>основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; принципы и технологии организации досуга и отдыха;<br/>правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков.<br/><b>Уметь:</b><br/>- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;<br/><b>Практический опыт:</b><br/>предоставления информации гостям об услугах в гостинице;<br/>предоставления услуги питания в номерах;</p>  |  |

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности **организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

| Код     | Наименование результата обучения  |
|---------|---|
| ПК 5.1. | Принимать заказ от потребителей и оформлять его.  |
| ПК 5.2. | Бронировать и вести документацию.   |
| ПК 5.3. | Принимать, регистрировать и размещать гостей.   |
| ПК 5.4. | Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.   |
| ОК 1.   | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять устойчивый интерес к ней   |
| ОК 2.   | Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество     |
| ОК 3.   | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность  |
| ОК 4.   | Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития |
| ОК 5.   | Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности  |
| ОК 6.   | Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями   |
| ОК 7.   | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий  |
| ОК 8.   | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации    |
| ОК 9.   | Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности  |

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля

| Коды профессиональных компетенций | Наименования разделов профессионального модуля                  | Всего часов | Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов) |  |   |                                     |   | Практика       |  |
|-----------------------------------|---|-------------|---|--|---|-------------------------------------|---|----------------|--|
|                                   |   |             | Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося                   |  |   | Самостоятельная работа обучающегося |   | Учебная, часов | Производственная (по профилю специальности), часов |
|                                   |   |             | Всего, часов  | в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов | в т.ч., курсовая работа (проект), часов | Всего, часов                        | в т.ч., курсовая работа (проект), часов |                |  |
| 1                                 | 2   | 3           | 4   | 5  | 6                                       | 7                                   | 8                                       | 9              | 10   |
| ПК 5.1, ПК 5.4                    | МДК 05.01 Гостиничная индустрия                                 | 70          | 47  | 20   |   | 13                                  |   |                |  |
| ПК 5.1-5.4                        | МДК 05.02 Технология приема и обслуживания туристов в гостинице | 151         | 101   | 36   |   | 36                                  |   |                |  |
| ПК 5.1-5.4                        | Производственная практика ПП 05.01                              | 108         |   |  |   |                                     |   |                | 108  |
|                                   | Всего   | 329         | 148   | 56   |   | 49                                  |   |                | 108  |



### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

| Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем | Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся |   | Объем часов | Уровень освоения |
|---|---|---|-------------|------------------|
| 1   | 2   |   | 3           | 4                |
| <b>МДК 05. 01 Гостиничная индустрия</b>   |   |   | <b>70</b>   |                  |
| <b>Тема 1.1 Гостиничная индустрия и инфраструктура</b>                                    | <b>Содержание</b>   |   | <b>8</b>    |                  |
|   | 1.  | Роль индустрии гостеприимства в российской и мировой экономике и социально-культурной сфере. История развития индустрии гостеприимства. Современные гостиничные ассоциации и объединения  | 2           | 2                |
|   | 2.  | Глобальные тенденции развития гостиничной индустрии: влияние внутренних и внешних факторов, горизонтальное расширение, географическое расширение, специализация гостиниц, формирование торговой марки гостиничного продукта, франчайзинг. | 2           |                  |
|   | 3.  | Перспективы развития гостиничной индустрии: слияние компаний, вертикальная и горизонтальная интеграция, глобализация. Новые технологии в гостиничной индустрии  | 2           |                  |
|   |   | <b>Практические занятия</b>   |             |                  |
|   | 1.  | Проблемы и перспективы развития гостиничного хозяйства в России и Санкт-Петербурге. Круглый стол  | 2           |                  |
| <b>Тема 1.2 Классификация средств размещения туристов</b>                                 | <b>Содержание</b>   |   | <b>10</b>   |                  |
|   | 1.  | Классификация средств размещения  | 2           | 2                |
|   | 2.  | Принципы классификации гостиниц, критерии по стандартам обслуживания. Рейтинг средств размещения.   | 2           |                  |
|   | 3.  | Особенности классификации гостиниц в России и за рубежом. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ   | 2           |                  |
|   |   | <b>Практические занятия</b>   |             |                  |
|   | 1.  | Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве. Круглый стол   | 2           |                  |
| <b>Тема 1.3 Гостиничные цепи в России и за рубежом</b>                                    | 2.  | Законодательство РФ в сфере гостиничного хозяйства  | 2           |                  |
|   | <b>Содержание</b>   |   | <b>6</b>    |                  |
|   | 1.  | Гостиничные цепи. Виды гостиничных цепей. Влияние гостиничных цепей на совершенствование деятельности гостиничных предприятий.  | 2           | 2                |
|   | 2.  | Принципы формирования гостиничных цепей в России и за рубежом.  | 2           |                  |
|   |   | <b>Практические занятия</b>   |             |                  |
|   | 1.  | Анализ российских гостиниц, включенных в цепи, и их услуг   | 2           |                  |

|  |                             |  |            |   |
|--|-----------------------------|--|------------|---|
| <b>Тема 1.4 Организационная структура управления гостиницей</b>  | <b>Содержание</b>           |  | <b>16</b>  |   |
|  | 1.                          | Организационная структура гостиницы. Линейные и административные функции.  | 2          | 2 |
|  | 2.                          | Общие принципы организационного построения гостиницы. Традиционная организация гостиничного предприятия. Функциональный подход к организации гостиничного предприятия.         | 2          |   |
|  | 3.                          | Основные службы гостиницы ( служба приема размещения, служба обслуживания, служба эксплуатации номерного фонда, ресторанная служба, коммерческая служба и другие), их функции. | 2          |   |
|  | 4.                          | Принципы функционирования и взаимодействия гостиничных служб.  | 2          |   |
|  | <b>Практические занятия</b> |  |            |   |
|  | 1.                          | Анализ структуры управления гостиниц Санкт-Петербурга  | 2          |   |
|  | 2.                          | Контактные и неконтактные службы гостиницы. Разработка квалификационных требований к сотрудникам контактных и неконтактных служб гостиницы                                     | 2          |   |
|  | 3.                          | Взаимодействие гостиничных служб (ситуационные задания)  | 2          |   |
|  | 4.                          | Служба приема и размещения. Служба обслуживания. Обслуживание на этаже   | 2          |   |
| <b>Тема 1.5 Предприятия питания в гостиничном сервисе</b>  | <b>Содержание</b>           |  | <b>9</b>   |   |
|  | 1.                          | Основные типы предприятий питания в гостиничном сервисе, их характеристика. Принципы функционирования предприятий питания в гостиницах и туристских комплексах                 | 2          | 2 |
|  | 2.                          | Способы организации питания в гостиничном сервисе. Особенности организации питания в гостинице, классы обслуживания.   | 2          |   |
|  | <b>Практические занятия</b> |  |            |   |
|  | 1.                          | Организация питания в гостинице. Разработка скомплектованного рациона питания.   | 2          |   |
|  | 2.                          | Особенности организации питания в номере. Комплектация сервировочной тележки room-service. Сервировка стола.   | 1          |   |
| <b>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b>  |                             |  | <b>13</b>  |   |
| 1. Меры поддержки гостиничной отрасли за рубежом и в России<br>2. Управление персоналом гостиницы: различия подходов в России и за рубежом<br>3. Должностная инструкция, ее структура, разработка должностной инструкции для определенной должности сотрудника гостиницы<br>4. Материальное и нематериальное стимулирование персонала в гостинице. Размер и система чаевых |                             |  |            |   |
| <b>МДК 05.02 Технология приема и обслуживания туристов в гостинице</b>   |                             |  | <b>101</b> |   |
| <b>Тема 2.1 Организация службы бронирования</b>  | <b>Содержание</b>           |  | <b>12</b>  |   |
|  | 1.                          | Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров   | 2          | 2 |
|  | 2.                          | Виды бронирования. Особенности гарантированного и негарантированного бронирования  | 2          |   |
|  | 3.                          | Способы бронирования. Виды заявок на бронирование и действия по ним. Подтверждение и правила аннулирования бронирования  | 2          |   |
|  | <b>Практические занятия</b> |  |            |   |
|  | 1.                          | Оформление заявки на бронирование. Оформление гарантии бронирования  | 2          |   |

|   |                             |  |           |   |
|---|-----------------------------|--|-----------|---|
|   | 2.                          | Оформление подтверждения и аннулирования бронирования  | 2         |   |
|   | 3.                          | Технология ведения телефонных переговоров при осуществлении бронирования   | 2         |   |
| <b>Тема 2.2 Организация службы приема и размещения</b>  | <b>Содержание</b>           |  | <b>20</b> |   |
|   | 1.                          | Встреча гостя. Регистрация по прибытии. Выяснение вопросов платежеспособности гостей   | 2         | 2 |
|   | 2.                          | Назначение номера и заселение в номер. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей   | 2         |   |
|   | 3.                          | Системы контроля доступа в помещения гостиниц  | 2         |   |
|   | 4.                          | График загрузки номеров, карта движения номерного фонда гостиницы  | 2         |   |
|   | 5.                          | Требования к персоналу службы приема и размещения  | 2         |   |
|   | <b>Практические занятия</b> |  |           |   |
|   | 1.                          | Оформление заселения гостей  | 2         |   |
|   | 2.                          | Особенности регистрации иностранных граждан при заезде в гостиницу   | 2         |   |
|   | 3.                          | Составление и обработка необходимой документации (график загрузки номеров, карта движения номерного фонда)   | 2         |   |
|   | 4.                          | Заселение гостя walk-in, корпоративных гостей, вип-гостей. Ситуационные задания  | 2         |   |
|   | 5.                          | Информирование гостей при заселении с соблюдением гостиничного этикета   | 2         |   |
| <b>Тема 2.3 Обслуживание гостей во время проживания</b> | <b>Содержание</b>           |  | <b>18</b> |   |
|   | 1.                          | Принципы и технологии организации досуга и отдыха в гостинице.   | 2         | 2 |
|   | 2.                          | Анимационные программы для различных групп туристов  | 2         |   |
|   | 3.                          | Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Услуги бизнес-центра в гостинице. Сервис -бюро и его функции в гостинице.  | 2         |   |
|   | 4.                          | Услуги химчистки и прачечной. Порядок сдачи вещей в химчистку.   | 2         |   |
|   | 5.                          | Организация хранения личных вещей и ценностей проживающих  | 2         |   |
|   | 6.                          | Телекоммуникационные и интерактивные услуги в гостинице  | 2         |   |
|   | 7.                          | Требования к персоналу службы обслуживания гостей  | 2         |   |
|   | <b>Практические занятия</b> |  |           |   |
|   | 1.                          | Бланки заказов для химчистки и прачечной, бланк документа для пользования депозитной ячейкой, бланки для оказания интерактивных услуг  | 2         |   |
|   | 2.                          | Предоставление гостям информации во время проживания о дополнительных услугах гостиницы, справочной информации   | 2         |   |
| <b>Тема 2.4. Организация питания в гостинице</b>        | <b>Содержание</b>           |  | <b>15</b> |   |
|   | 1.                          | Рестораны и бары гостиниц и туристских комплексов, их виды и требования к оснащению.   | 2         | 2 |
|   | 2.                          | Организация обслуживания на предприятиях питания: схемы питания, обслуживание в зале ресторана, обслуживание в номерах, обслуживание массовых мероприятий, банкетное обслуживание. | 2         |   |

|  |                   |   |           |   |
|--|-------------------|---|-----------|---|
|  | 3.                | Комплексный характер обслуживания проживающих на предприятиях питания, дополнительные и сопутствующие услуги.   | 2         |   |
|  | 4.                | Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков  | 2         |   |
|  | 5.                | Требования к персоналу ресторанной службы   | 1         |   |
|  | 6.                | Контроль качества услуг и обслуживания на предприятиях питания.   | 2         |   |
|  |                   | <b>Практические занятия</b>   |           |   |
|  | 1.                | Организация питания в номере с помощью мини-бара.   | 2         |   |
|  | 2.                | Организация питания в номере: подача еды и напитков в номер. Комплектование сервировочной тележки room-service, сервировка столов.  | 2         |   |
| <b>Тема 2.5 Выезд гостя.<br/>Процедура выписки гостя</b>   | <b>Содержание</b> |   | <b>12</b> |   |
|  | 1.                | Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги   | 2         | 2 |
|  | 2.                | Виды и методы оплаты за предоставленные услуги  | 2         |   |
|  | 3.                | Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы   | 2         |   |
|  |                   | <b>Практические занятия</b>   |           |   |
|  | 1.                | Подготовка и оформление счетов гостей и произведение расчетов с ними  | 2         |   |
|  | 2.                | Порядок расчета за дополнительные платные услуги гостиницы.   | 2         |   |
|  | 3.                | Особенности ночного аудита. Выполнение обязанностей ночного портье  | 2         |   |
| <b>Тема 2.6 Эксплуатация<br/>номерного фонда и обеспечение<br/>безопасности гостей в<br/>гостинице</b> | <b>Содержание</b> |   | <b>24</b> |   |
|  | 1.                | Служба эксплуатации номерного фонда и ее функции. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда   | 2         | 2 |
|  | 2                 | Требования к состоянию и санитарно-гигиенические нормы и правила эксплуатации номерного фонда, административных и бытовых помещений.                                      | 2         |   |
|  | 3                 | Организация технического обслуживания, ремонта помещений.   | 2         |   |
|  | 4                 | Организация уборочных работ, виды уборки, технология выполнения различных видов уборочных работ. Подготовка номеров к заселению.  | 2         |   |
|  | 5                 | Концепция безопасности в гостинице. Общие принципы создания системы защиты от угроз.  | 2         |   |
|  | 6                 | Служба безопасности в гостинице, ее задачи и функции. Стандартные процедуры и мероприятия по обеспечению безопасности проживающих и сохранности их имущества в гостинице. | 2         |   |
|  | 7                 | Инженерно-технические средства обеспечения безопасности в гостинице и туристском комплексе. Взаимодействие различных служб гостиницы для обеспечения безопасности.        | 2         |   |
|  | 8                 | Безопасность и подготовка персонала.  | 2         |   |
|  | 9                 | Современные пути повышения эффективности безопасности в гостинице.  | 2         |   |
|  |                   | <b>Практические занятия</b>   |           |   |
|  | 1                 | Контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей   | 2         |   |
|  | 2                 | Разработка мер по обеспечению безопасности проживающих и сохранности их имущества   | 2         |   |
|  | 3.                | Разработка правил внутреннего распорядка гостиницы  | 2         |   |
| <b>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы</b>   |                   |   | <b>36</b> |   |

|  |                   |  |           |
|--|-------------------|--|-----------|
| 1. Правила ведения телефонных переговоров при бронировании   |                   | 4  |           |
| 2. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ   |                   | 4  |           |
| 3 Особенности миграционного учета иностранных граждан в РФ   |                   | 4  |           |
| 4. Положение о службе приема и размещения отеля  |                   | 4  |           |
| 5. Инструкция о порядке работы с кредитными пластиковыми картами   |                   | 4  |           |
| 6. Разработка должностных инструкций для различных должностей: администратор службы приема и размещения, специалист отдела бронирования, ночной портье, телефонный оператор службы приема и размещения |                   | 4  |           |
| 7. Разработка плана анимационного обслуживания туристской группы по заданным преподавателем параметрам   |                   | 4  |           |
| 8. Правила повседневной и праздничной сервировки стола. Составление конспекта и разработка презентации.  |                   | 4  |           |
| 9. Современные способы повышения эффективности безопасности в гостинице.   |                   | 4  |           |
| <b>Производственная практика ПП 05.01</b>  |                   | <b>108</b>   |           |
| Виды работ:  |                   |  |           |
| 1. Прием заказов на бронирование от потребителей   |                   |  |           |
| 2. Выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения   |                   |  |           |
| 3. Прием, регистрация и размещение гостей  |                   |  |           |
| 4. Предоставление информации гостям об услугах в гостинице   |                   |  |           |
| 5. Предоставление услуг питания в номерах  |                   |  |           |
| <b>Тема 1. Прием заказов на бронирование от потребителей</b>   | <b>Содержание</b> |  | <b>27</b> |
|  | 1.                | Прием заказов на бронирование и ведение документационного обеспечения.                                   |           |
|  | 2.                | Оформление заявки на бронирование. Составление графика загрузки номерного фонда и карты движения номеров |           |
| <b>Тема 2. Выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения</b>   | <b>Содержание</b> |  | <b>27</b> |
|  | 1.                | Обработка полученных заявок на бронирование  |           |
|  | 2.                | Подтверждение и аннуляция бронирования   |           |
|  | 3.                | Документальное оформление бронирования   |           |
| <b>Тема 3. Прием, регистрация и размещение, предоставление информации о дополнительных услугах</b>   | <b>Содержание</b> |  | <b>27</b> |
|  | 1.                | Приветствие гостей. Выполнение необходимых формальностей   |           |
|  | 2.                | Оформление счетов за проживание  |           |
|  | 3.                | Информирование о правилах внутреннего распорядка в гостинице   |           |
|  | 4.                | Основные и дополнительные услуги гостиницы   |           |
|  | 5.                | Предоставление информации об услугах и их стоимости  |           |
| <b>Тема 4. Предоставление услуг питания в номерах</b>  | <b>Содержание</b> |  | <b>27</b> |
|  | 1.                | Прием заказов на предоставление питания в номер  |           |
|  | 2.                | Комплектование сервировочной тележки   |           |
|  |                   |  |           |
| <b>Итого</b>   |                   | <b>329</b>   |           |

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

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы модуля предполагает наличие учебных кабинетов гуманитарных и социальных дисциплин, иностранного языка, безопасности жизнедеятельности, географии туризма, турагентской и туроператорской деятельности, информационно-экскурсионной деятельности; лабораторий: мультимедийной лаборатории иностранных языков.

Кабинет оснащен мебелью для:

- организации рабочего места преподавателя;
- организации рабочих мест обучающихся;
- для рационального размещения и хранения учебного оборудования;
- для организации использования аппаратуры.

Технические средства обучения:

- мультимедийный комплекс.

В кабинете находится:

- паспорт кабинета;
- учебно-методический комплекс специальности «Туризм», включающий рабочие программы дисциплин, рабочие программы профессиональных модулей, комплекты контрольно-оценочных средств по профессиональным модулям, рекомендации к проведению лабораторных и практических работ, технологические карты уроков, учебные пособия и учебно-методические разработки;

- дидактические материалы;

- бланки документов.

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест: компьютеры, офисная техника.

### **4.2. Информационное обеспечение обучения**

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учебное пособие Ушаков Роман Николаевич Серия: Высшее образование: Инфра-М Год: 2017
2. Бухгалтерский учет и экономический анализ гостиничного предприятия: учебное пособие. Автор: О.В.Каурова, А.Н.Малолетко, О.С.Юманова. Издательство: Кнорус. 2017
3. Волк Е. Н. Основы гостеприимного сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. Н. Волк ; Пермский государственный национальный исследовательский университет. – Электронные данные. – 2-е изд., перераб. и доп. –Пермь, 2020. – 2,57 Мб ; 186 с.
4. Проектирование гостиничной деятельности. Авторы: Тимофеева Е.С. Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2015 г. , 192 с (электронный ресурс)
5. Семеркова Л.Н., Белякова В.А., Шерстобитова Т.И., Латынова С. В. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, НИЦ ИНФРА-М, 2024 г, 320 с.
6. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж. Ёхина М. А.Издание: 1-е изд. Год выпуска: 2017

Дополнительные источники:

1. Постановление Правительства РФ №693 от 2.10.2000. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ»
2. Корнеев, Николай Владимирович. Технология гостиничного сервиса : учебник для вузов по направлению "Сервис" / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева, И. А. Емелина .— Москва : Академия, 2011 .— 269. 4. Ёхина, Марина Анатольевна. Организация обслуживания в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. А. Ёхина .— 4-е изд., стер. — Москва : Академия, 2012 .— 206, [1] с. : ил., табл. ; 22 см .— (Среднее профессиональное образование : Сервис) .— Библиогр.: с. 205.

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

Учебный процесс происходит согласно календарному графику учебного процесса, также проводятся дополнительные консультации для обучающихся. По окончании изучения профессионального модуля «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах» проводится производственная практика.

Перед изучением профессионального модуля «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах» были изучены следующие дисциплины:

- Безопасность жизнедеятельности; «Организация туристской индустрии», ПМ 01, ПМ 02, ПМ 03, ПМ 04.

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

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарным курсам – специалисты, имеющие высшее образование, соответствующее профилю МДК.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой, – специалисты с высшим образованием в сфере менеджмента и туризма.

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

| Результаты<br>(освоенные профессиональные компетенции)   | Основные показатели<br>оценки результата   | Формы и методы<br>контроля и оценки   |
|--|--|---|
| ПК 5.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.   | Демонстрация знаний организации работы службы бронирования;<br>Правильно оформленная документация на бронирование гостиничных услуг и на аннулирование гостиничных услуг   | <i>Практические работы,<br/>Дифференцированный зачет по ПП 05.01<br/>Экзамен<br/>квалификационный ПМ 05</i> |
| ПК 5.2. Бронировать и вести документацию.  |  |   |
| ПК 5.3. Принимать, регистрировать, производить расчет проживания в гостинице и размещать гостей. | Демонстрация знаний организации работы службы приема и размещения, стандартов качества обслуживания гостей;<br>Правильно оформленная документация по регистрации и заселению гостей.<br>Демонстрация знаний организации выезда гостей; правила выписки счетов; правильно оформленная документация по выселению гостя   |   |
| ПК 5.4. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах                                     | Демонстрация знаний организации обслуживания гостей во время проживания;<br>Умение соблюдать профессиональные стандарты при обслуживании гостей<br>Демонстрация знаний организации питания в гостинице; правильно укомплектованная сервировочная тележка; умение применять стандарты обслуживания в номерах.<br>Демонстрация знаний организации работы службы эксплуатации номерного фонда и службы безопасности; умение применять стандарты качества обслуживания в |   |



|  |  |  |
|--|--|--|
|  | стандартных и нестандартных ситуациях. |  |
|--|--|--|

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

| <b>Результаты<br/>(освоенные общие компетенции)</b>   | <b>Основные показатели<br/>оценки результата</b>   | <b>Формы и методы<br/>контроля и оценки</b>  |
|---|--|--|
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии;</li> <li>- активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности;</li> <li>- наличие положительных отзывов по итогам учебной и производственной практик;</li> <li>- участие в конференциях, конкурсах и т.п.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>наблюдение и экспертная оценка на практических занятиях, и в процессе учебной практики;</i></li> <li>- <i>портфолио</i></li> </ul> |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- обоснованность постановки цели, выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач</li> <li>- демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>наблюдение и экспертная оценка на практических занятиях, и в процессе учебной практики;</i></li> <li>- <i>портфолио</i></li> </ul> |
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- адекватность принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>наблюдение и экспертная оценка на практических занятиях, и в процессе учебной практики;</i></li> </ul>                             |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития | <ul style="list-style-type: none"> <li>- отбор и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>наблюдение и экспертная оценка на практических занятиях, и в процессе учебной практики;</i></li> <li>- <i>портфолио</i></li> </ul> |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>наблюдение и экспертная оценка на практических занятиях, и в процессе учебной практики;</i></li> </ul>                             |

|  |  |  |
|--|--|--|
| ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.   | - взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения                       | - <i>наблюдение и экспертная оценка на практических занятиях, и в процессе учебной практик, деловой игры</i> |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.  | - организация обучающимися повышения личностного и квалификационного уровня путем самообразования. | - <i>наблюдение и экспертная оценка на практических занятиях, и в процессе учебной практики;</i>             |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | - планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.                       | - <i>наблюдение и экспертная оценка на практических занятиях, и в процессе учебной практики;</i>             |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности   | - проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.                        | - <i>наблюдение и экспертная оценка на практических занятиях, и в процессе учебной практики;</i>             |