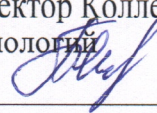


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
КОЛЛЕДЖ БИЗНЕСА И ТЕХНОЛОГИЙ

СОГЛАСОВАНО

Директор Колледжа бизнеса и
технологий

 / Л.Ф. Пелевина

« 27 » февраля 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной
деятельности

 / В.Г. Шубаева

« 27 » февраля 2025 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ**

ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Форма обучения – очная

Уровень образования: среднее профессиональное образование
(на базе основного общего образования)

Вид подготовки: базовый

Год набора: 2025

Санкт-Петербург

Программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Организация-разработчик: ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

Разработчик(и):

Марухова П.И., преподаватель
Колледжа бизнеса и технологий
ФГБОУ ВО «СПбГЭУ»



подпись


Рецензент:

Мурмилюк В.И., преподаватель
Колледжа бизнеса и технологий
ФГБОУ ВО «СПбГЭУ»



подпись

Ахвердиев Т.Т., генеральный директор
ООО «Охта»



подпись

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии ОПОП по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Протокол № 6 от 04.02 2025 г.

Председатель ЦК  /В.И. Мурмилюк

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)**
- 6. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля (далее - программа) – является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): предоставление гостиничных услуг и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании для повышения квалификации и переподготовки работников по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

Цель: освоение основного вида деятельности «Предоставление гостиничных услуг».

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

иметь практический опыт:

оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;

проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;

распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;

планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;

формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;

координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);

контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;

взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;

управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);

стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;

организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;

информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором 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 иного средства;

размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;

приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения

выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы

приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;

проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;

проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;

передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;

проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения

хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.

уметь:

анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;

осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;

использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;

контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;

предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами 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 числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;

осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;

оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.

знать:

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.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 688 часов, в том числе:
 максимальной учебной нагрузки обучающегося – 688 часов, включая:
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 354 часа;
 промежуточной аттестации – 24 часа;
 учебной и производственной практики – 288 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Код	Наименование результата обучения
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
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.	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная, часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 2.1-2.3 ОК 01-05, 09.	МДК.02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования гостиницы	186	174	82	20	4			
ПК 2.1-2.4 ОК 01-05, 09.	МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	124	106	52					
ПК 2.3 ОК 01-05, 09.	МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	78	74	28	20	2			
ПК 2.1-2.4 ОК 01-05, 09.	Учебная практика, часов	36						36	
ПК 2.1-2.4 ОК 01-05, 09.	Производственная практика, часов	252							252
ПК 2.1-2.4 ОК 01-05, 09.	Экзамен по профессиональному модулю	12							
	Всего	688	354	162	40	6		36	252

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования гостиницы			
Тема 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Содержание учебного материала		
	Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.	4	1
	Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	4	1
	Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	2	1
	Нормы расхода чистящих и моющих средств.	2	1
	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.	4	1
	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	4	1
	Деловое общение. Этика и этикет.	4	1
	Практические занятия		
	Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.	6	2
	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	6	2
	Оформление технологических документов службы номерного фонда.	10	2
Тема 2. Организация и	Содержание учебного материала		

контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.	4	1
	Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.	4	1
	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	2	1
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	2	1
	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	2	1
	Служба бронирования. Структура. Персонал.	2	1
	Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования.	2	1
	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	2	1
	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	4	1
	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.	2	1
	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	2	1
	Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке	4	1
	Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	4	1
	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.	4	1

	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.	4	1
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	4	1
	Практические занятия		
	Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	4	2
	Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	4	2
	Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	4	2
	Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	6	2
	Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	6	2
	Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	6	2
	Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	6	2
	Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях.	12	2
	Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.	12	2
Курсовая работа	Инновации и новейшие технологии в гостиничном деле. Международный опыт развития служб приема и размещения гостиниц. Российское законодательство в области туризма. Дополнительные услуги. Системы бронирования.	20	3
Самостоятельная работа	Самостоятельное изучение нормативной документации, регламентирующей гостиничную деятельность в РФ	4	3
Консультации		8	1
Всего по МДК		186	
МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг			
Тема 1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Содержание учебного материала		
	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	2	1
	Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	2	1
	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	2	1
	Уборочные материалы, техника, инвентарь.	2	1
	Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление	2	1

	забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.		
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	2	1
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	2	1
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	2	1
	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	2	1
	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	2	1
	Практические занятия		
	Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	2	2
	Оформление контроля качества уборки номеров.	2	2
	Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	2	2
	Оформление забытых вещей.	2	2
	Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	2	2
	Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	2	2
	Составление программы противодействия воровству в гостинице.	4	2
Тема 2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж	Содержание учебного материала		
	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.	4	1
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	4	1
	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	4	1
	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	4	1
	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	4	1
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	4	1
	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	4	1
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	2	1

	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	2	1
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2	1
	Практические занятия		
	Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	4	2
	Формирование пакетов услуг гостиницы	6	2
	Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	2	2
	Формирование программ лояльности клиентов	4	2
	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	4	2
	Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.	4	2
	Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	4	2
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	4	2
	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	2
Консультации		6	1
Промежуточная аттестация по МДК		12	3
Всего по МДК		124	
МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы			
Тема 1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	Содержание учебного материала		
	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	2	1
	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	2	1
	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	2	1

	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.	1	1
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	1	1
	Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	2	1
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	2	1
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	2	1
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	2	1
	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	2	1
	Практические занятия		
	Организация приёма, регистрации гостей.	2	2
	Размещение гостей (предоставление номеров).	2	2
	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	2	2
	Чтение и перевод текстов с иностранного языка.	2	2
	Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.	2	2
Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей	Содержание учебного материала		
	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	1	1
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя	1	1
	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.	2	1
	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	1	1
	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.	2	1
	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	1	1
	Практические занятия		

	Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	2	2
	Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	2	2
	Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	2	2
	Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	2	2
	Особенности поселения гостей от группы	2	2
	Особенности поселения коллектива.	2	2
	Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер	2	2
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2	2
	Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.	2	2
Курсовая работа	<p>Примерная тематика курсовых работ (проектов)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ видов и концепций маркетинга гостиничного предприятия. 2. Внешняя среда маркетинга гостиничного предприятия: структура и характер влияния на деятельность организации. 3. Формирование комплекса маркетинга гостиничного предприятия. 4. Гостиничный продукт как объект управления. 5. Разработка новых продуктов в гостиничном бизнесе. 6. Продуктовая политика гостиничного предприятия. 7. Цена как элемент комплекса маркетинга в рамках гостиничного предприятия. 8. Ценовая политика в индустрии гостеприимства. 9. Модификация цен и ее влияние на эффективность гостиничного предприятия. 10. Проблема жизненного цикла продукта и ее решения в индустрии гостеприимства. 11. Сегментация рынка гостиничного предприятия. 12. Проблемы позиционирования гостиничного продукта. 13. Стратегии позиционирования гостиничного продукта. 14. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства: применение количественных методов исследования. 15. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства: применение качественных методов исследования. 16. Анализ бренда гостиничного предприятия. 	20	3
Самостоятельная работа	<ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ системы управления маркетингом гостиничного предприятия 2. Выявление основных элементов среды маркетинга гостиничного предприятия 3. Анализ основных элементов комплекса маркетинга отеля 	2	3
Консультации		2	1
Всего по МДК		78	

<p>Учебная практика</p>	<p>Виды работ</p> <p>Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения.</p> <p>Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.</p> <p>Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</p> <p>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.</p> <p>Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей.</p> <p>Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).</p> <p>Отработка навыков регистрации иностранных граждан.</p> <p>Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.</p> <p>Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</p> <p>Оформление и подготовка счетов гостей.</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.</p> <p>Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p> <p>Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.</p> <p>Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы.</p> <p>Овладение практическими навыками супервайзера, координатора.</p> <p>Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.</p> <p>Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.</p> <p>Проведение различных видов уборочных работ.</p> <p>Оформление документов на забытые вещи.</p> <p>Контроль сохранности предметов интерьера номеров.</p> <p>Использование в работе знаний иностранных языков.</p> <p>Оказание персональных и дополнительных услуг гостям.</p> <p>Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.</p> <p>Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные</p>	<p>36</p>	<p>3</p>
--------------------------------	--	-----------	----------

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

	Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.		
Производственная практика	<p>Виды работ</p> <p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.</p> <p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</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>Выполнение обязанностей ночного портье.</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.</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>Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих.</p> <p>Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</p> <p>Проведение контроля готовности номеров к заселению.</p> <p>Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.</p> <p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.</p> <p>Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.</p> <p>Ведение учета забытых вещей.</p> <p>Работа с просьбами и жалобами гостей.</p> <p>Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.</p>	252	3

	<p>Заполнение документов по соответствию выполненным работ стандартам качества.</p> <p>Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.</p> <p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг.</p> <p>Оформление отчетной документации.</p> <p>Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.</p> <p>Оформление актов на списание малоценного инвентаря.</p> <p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.</p> <p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке.</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.</p> <p>Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.</p> <p>Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>Оформление принятых заявок на резервирование номеров</p> <p>Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</p> <p>Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.</p> <p>Внесение изменений в заказ на бронирование.</p> <p>Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.</p>		
--	---	--	--

	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.		
Экзамен по ПМ		12	
Всего		688	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Ауд. 1223А Учебный гостиничный номер

Шкаф книжный 6шт., стол для конференций 1шт., стол компьютерный 5шт., стул офисный-30 шт. Компьютер преподавателя Lenovo Intel Core i3-2100 CPU 3.1GHz с монитором Acer V193; Проектор SANYO с экраном Media

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная ли- тература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электрон- ные ресурсы
Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебник для СПО / Н. В. Фаустова. — Москва : Юрайт, 2025. — 188 с. — (Профессиональное образование).	осн		https://urait.ru/bcode/567735
Киселева, Р. Ф. Предоставление гостиничных услуг : учебник для СПО / Р. Ф. Киселева. — Москва : КноРус, 2024. — 212 с.	осн		https://book.ru/book/954609
Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2025. — 297 с. — (Профессиональное образование).	осн		https://urait.ru/bcode/561250
Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Юрайт, 2025. — 300 с.	доп		https://urait.ru/bcode/560466
Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 320 с.	доп		https://znanium.ru/catalog/product/2127009
Гареев, Р. Р. Инклюзивный туризм и организация обслуживания людей с ограниченными возможностями в гостиничном и туристическом бизнесе : учебное пособие / Р. Р. Гареев. — Москва : КноРус, 2023. — 199 с.	доп		https://book.ru/book/946417

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения. Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.	Экспертное наблюдение за выполнением практических работ, контрольных работ, оценка выполнения и защиты курсовой работы; оценка отчета по практике
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса. Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	Экспертное наблюдение за выполнением практических работ, контрольных работ, оценка выполнения и защиты курсовой работы; оценка отчета по практике
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения. Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.	Экспертное наблюдение за выполнением практических работ, контрольных работ, оценка выполнения и защиты курсовой работы; оценка отчета по практике
ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	Знать санитарно-эпидемиологические правила	Экспертное наблюдение за выполнением практических работ, контрольных работ, оценка выполнения и защиты курсовой работы; оценка отчета по практике

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессио-

нальных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных. Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса. Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда. Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов).	оценка выполнения контрольных работ, оценка выполнения и защиты курсовой работы; оценка отчета по практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	оценка выполнения контрольных работ, оценка выполнения и защиты курсовой работы; оценка отчета по практике
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	Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса. Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах). Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций.	оценка выполнения контрольных работ, оценка выполнения и защиты курсовой работы; оценка отчета по практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы.	оценка выполнения контрольных работ, оценка выполнения и защиты курсовой работы; оценка отчета по практике
ОК 05. Осуществлять	Выполнение работ в соот-	оценка выполнения

устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	ветствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	контрольных работ, оценка выполнения и защиты курсовой работы; оценка отчета по практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных. Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса. Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда. Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов).	оценка выполнения контрольных работ, оценка выполнения и защиты курсовой работы; оценка отчета по практике

6. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Колледж обеспечивает:

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

РЕЦЕНЗИЯ
на рабочую программу профессионального модуля 02 «Предоставление
гостиничных услуг», на 2025 год набора
Мурмилюка Виталия Ивановича,
преподавателя Санкт-Петербургского государственного экономического
университета
Колледж бизнеса и технологий

Программа профессионального модуля 02 «Предоставление гостиничных услуг» предназначена для реализации государственных требований к уровню подготовки выпускников по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Программа профессионального модуля 02 «Предоставление гостиничных услуг» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, разработанным Министерством образования Российской Федерации.

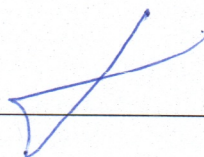
Программа ПМ 02 «Предоставление гостиничных услуг» содержит следующие элементы: титульный лист, паспорт (указана область применения программы, место профессионального модуля в структуре основной образовательной программы, цели и задачи, объем учебной дисциплины и виды учебной работы); тематический план и содержание учебной дисциплины, условия реализации программы (требования к минимальному материально-техническому обеспечению, перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы); контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины.

Содержание программы направлено на достижение результатов, определяемых ФГОС. Содержание отражает последовательность формирования знаний, указанных в ФГОС. В полной мере отражены виды работ, направленные на приобретение умений.

Программа может быть рекомендована для использования в образовательном процессе ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет» Колледж бизнеса и технологий.

Рецензент:

Генеральный директор ООО «Охта»



Ахвердиев Т.Т.

М.П.

