

**АННОТАЦИИ
РАБОЧИХ ПРОГРАММ
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ МОДУЛЕЙ**
программы подготовки специалистов среднего звена
углубленной подготовки
по специальности **43.02.11 «Гостиничный сервис»**

В соответствии с программой подготовки специалистов среднего звена углубленной подготовки по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» профессиональный учебный цикл включает следующие профессиональные модули (далее – ПМ) и соответствующие им междисциплинарные курсы (далее – МДК):

| | |
|--------------|---|
| ПМ.01 | Бронирование гостиничных услуг |
| МДК.01.01 | Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг |
| ПМ.02 | Прием размещение и выписка гостей |
| МДК.02.01 | Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей |
| ПМ.03 | Организация обслуживания гостей в процессе проживания |
| МДК.03.01 | Организация обслуживания гостей в процессе проживания |
| МДК.03.02 | Контроль соответствия качества деталей требованиям технической документации |
| ПМ.04 | Продажа гостиничного продукта |
| МДК.04.01 | Организация продаж гостиничного продукта |
| ПМ.05 | Управление персоналом |
| МДК.05.01. | Управление персоналом |
| ПМ.06 | Выполнение работ по одной или нескольким профессии служащего 20063 Администратор гостиницы (дома отдыха) |
| МДК.06.01 | Организация деятельности администратора гостиницы (дома отдыха) |

Рабочие программы профессиональных модулей включают разделы:

1. Паспорт рабочей программы профессионального модуля
2. Результаты освоения профессионального модуля

3. Структура и содержание профессионального модуля
4. Условия реализации программы профессионального модуля
5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ **«Бронирование гостиничных услуг» (ПМ.01)**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности **43.02.11 Гостиничный сервис** в части освоения вида деятельности (ВД):

Бронирование гостиничных услуг и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в программах дополнительного профессионального образования: в программах повышения квалификации работников сферы обслуживания и производственной сферы предпринимательства, а также в программах переподготовки на базе среднего образования или профессионального образования.

Опыт работы не требуется.

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;
- информировать потребителя о бронировании.

уметь:

- организовать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- аннулировать бронирование;
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- осуществлять гарантированное бронирование различными методами;

- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема и обеспечения бронирования;

знать:

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостиницах;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- правила заполнения бланков для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
- правила аннулирования бронирования;
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом деятельности - **Бронирование гостиничных услуг**, в том числе профессиональными и общими компетенциями, которые заданы ФГОС СПО по специальности **43.02.11 Гостиничный сервис**

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Данному профессиональному модулю соответствуют междисциплинарные курсы: **МДК 01.01. «Организация деятельности служб бронирования» гостиничных услуг**

Рабочая программа содержит описание распределения объема времени, отведенного на освоение всех разделов данного ПМ, включая аудиторную нагрузку и самостоятельную работу обучающихся, а также количество часов, выделенное на учебную и производственную практику.

Тематический план обучения в рамках данного профессионального модуля:

| Раздел | Тема |
|---|---|
| Раздел 1. Организация деятельности отдела бронирования в гостиницах | Введение Тема 1.1. Введение. Определение бронирования Цикл гостиничной услуги. Место службы бронирования в структуре гостиничного предприятия |

| | |
|---|--|
| | <p>Тема 1.2. Задачи отдела бронирования</p> <p>Тема 1.3. Нормативная база бронирования гостиничных услуг</p> <p>Тема 1.4. Ведение учета забронированных номеров</p> <p>Тема 1.5. Виды бронирования</p> <p>Тема 1.6. Формы бронирования</p> <p>Тема 1.7. Правила ведения телефонных переговоров в части бронирования гостиничных услуг</p> <p>Тема 1.8. Бронирование номерного фонда</p> <p>Тема 1.9. Бронирование дополнительных услуг</p> <p>Тема 1.10. Оплата забронированных услуг</p> <p>Тема 1.11. Аннуляция бронирования или отдельных гостиничных услуг</p> |
| <p>Раздел 2. Информационные технологии бронирования</p> | <p>Тема 2. 1. Глобальные компьютерные системы бронирования</p> <p>Тема 2.2. Информационные системы управления гостиницами</p> <p>Тема 2.3. Бронирование в системе управления отелями «Opera»</p> |

Описание содержания обучения помимо тематического плана включает по каждому разделу:

- характеристику уровня усвоения учебного материала,
- конкретное описание учебного материала,
- содержание лабораторных работ и практических занятий,
- описание самостоятельной работы обучающихся,
- перечень видов работ, выполняемых обучающимися в ходе учебной и производственной практики.

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Программа профессионального модуля включает следующие данные:

- требования к минимальному материально-техническому обеспечению образовательного процесса;
- информационное обеспечение обучения: перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы;
- общие требования к организации образовательного процесса, включая требования к условиям допуска и организации практики, итоговой аттестации по модулю, а также требования к кадровому обеспечению образовательного процесса.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Проверка освоения вида профессиональной деятельности предполагает проверку освоения необходимых для данного вида деятельности профессиональных и общих компетенций.

Рабочая программа содержит перечень результатов освоения данного модуля (профессиональных и общих компетенций); описание основных показатели оценки результата, а также указание конкретных форм и методов контроля и оценки результатов.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ «Прием размещение и выписка гостей» (ПМ.02)

4. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности **43.02.11 Гостиничный сервис** в части освоения вида деятельности (ВД):

Прием размещение и выписка гостей и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в программах дополнительного профессионального образования: в программах повышения квалификации работников сферы обслуживания и производственной сферы предпринимательства, а также в программах переподготовки на базе среднего образования или профессионального образования.

Опыт работы не требуется.

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:

- приёма, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;
- поиска информации в сети Интернет об услугах гостиницы;
- создания и ведения базы данных гостиницы; работы с инструментальными программными средствами в различных службах гостиницы;
- работы со специализированными программными средствами гостиничного комплекса.

уметь:

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанности ночного портье;
- работать с информационными и справочными материалами;
- работать с инструментальными программными средствами;
- рассчитывать стоимость предоставляемых гостиничных услуг;
- работать со специализированными программными средствами автоматизации управления гостиницами.

знать:

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы;
- инструментальное программное обеспечение для расчёта гостиничных услуг;
- специализированное программное обеспечение для автоматизации гостиничных услуг.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности - **Прием размещение и выписка гостей**, в том числе профессиональными и общими компетенциями, которые заданы ФГОС СПО по специальности **43.02.11 Гостиничный сервис**

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Данному профессиональному модулю соответствуют междисциплинарные курсы: **МДК 02.01. «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей»**

Рабочая программа содержит описание распределения объема времени, отведенного на освоение всех разделов данного ПМ, включая аудиторную нагрузку и самостоятельную работу обучающихся, а также количество часов, выделенное на учебную и производственную практику.

Тематический план обучения в рамках данного профессионального модуля:

| Раздел | Тема |
|---|---|
| Раздел 1. Организация и технология приема, регистрации и выписки гостей | Введение Тема 1.1. Организационная структура гостиничного предприятия Тема 1.2. Оснащение и организация работы службы приема и размещения Тема 1.3. Технология приема, регистрации и |

| | |
|---|---|
| | выписки гостей Тема 1.4. Проведение ночного аудита и передача дел по окончании смены. Тема 1.5. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса |
| Раздел 2. Автоматизация управления гостиничным комплексом | Тема 2. 1. Основные понятия автоматизированных информационных систем Тема 2.2. Создание (разработка) информационной системы гостиницы Тема 2.3. Профессионально-ориентированные ИС в гостиничном сервисе Тема 2.4. Инструменты эффективного управления структурным подразделением Тема 2.5. Организация труда и управление трудовыми процессами в структурных подразделениях предприятия. |
| Раздел 3. Основы сервисной деятельности. | Тема 3.1. Гостиничная деятельность как комплекс услуг в сфере сервиса Тема 3.2. Технология сервисной деятельности Тема 3.3. Правовое регулирование сервисной деятельности |

Описание содержания обучения помимо тематического плана включает по каждому разделу:

- характеристику уровня усвоения учебного материала,
- конкретное описание учебного материала,
- содержание лабораторных работ и практических занятий,
- описание самостоятельной работы обучающихся,
- перечень видов работ, выполняемых обучающимися в ходе учебной и производственной практики.

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Программа профессионального модуля включает следующие данные:

- требования к минимальному материально-техническому обеспечению образовательного процесса;
- информационное обеспечение обучения: перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы;
- общие требования к организации образовательного процесса, включая требования к условиям допуска и организации практики, итоговой

аттестации по модулю, а также требования к кадровому обеспечению образовательного процесса.

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

Проверка освоения вида профессиональной деятельности предполагает проверку освоения необходимых для данного вида деятельности профессиональных и общих компетенций.

Рабочая программа содержит перечень результатов освоения данного модуля (профессиональных и общих компетенций); описание основных показатели оценки результата, а также указание конкретных форм и методов контроля и оценки результатов.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ

«Организация обслуживания гостей в процессе проживания» (ПМ.03)

3. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности **43.02.11 Гостиничный сервис** в части освоения вида деятельности (ВД):

Организация обслуживания гостей в процессе проживания и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в программах дополнительного профессионального образования: в программах повышения квалификации работников сферы обслуживания и производственной сферы предпринимательства, а также в программах переподготовки на базе среднего образования или профессионального образования.

Опыт работы не требуется.

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:

- организации и контроля персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуг питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;

уметь:

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;

знать:

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;

- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
- особенности обслуживания room-service;
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами;
- правила организации хранения ценностей, проживающих;
- правила заполнения документации на хранение личных вещей, проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
 Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности - **Организация обслуживания гостей в процессе проживания**, в том числе профессиональными и общими компетенциями, которые заданы ФГОС СПО по специальности **43.02.11 Гостиничный сервис**.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Данному профессиональному модулю соответствуют междисциплинарные курсы: **МДК 03.01. «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»**

Рабочая программа содержит описание распределения объема времени, отведенного на освоение всех разделов данного ПМ, включая аудиторную нагрузку и самостоятельную работу обучающихся, а также количество часов, выделенное на учебную и производственную практику.

Тематический план обучения в рамках данного профессионального модуля:

| Раздел | Тема |
|--|--|
| Раздел 1. Организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице. | Введение Тема 1.1. Организация и технология обслуживания номерного фонда Тема 1.2. Организация предоставления услуг питания в гостинице. Тема 1.3. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице Тема 1.4. Обеспечение безопасности проживающих Тема 1.5. Инвентаризация оборудования и |

| | |
|--|--|
| | инвентаря гостиницы. |
| Раздел 2. Организация культурно-досуговой деятельности. | Тема 2. 1. Культурно-досуговая деятельность в прошлом и настоящем Тема 2.2. Мировые культурные традиции гостеприимства Тема 2.3. Основные понятия анимации Тема 2.4. Гостиничная анимация Тема 2.5. Индустрия развлечений и отдыха |

Описание содержания обучения помимо тематического плана включает по каждому разделу:

- характеристику уровня усвоения учебного материала,
- конкретное описание учебного материала,
- содержание лабораторных работ и практических занятий,
- описание самостоятельной работы обучающихся,
- тематику курсовой работы/проекта
- перечень видов работ, выполняемых обучающимися в ходе учебной и производственной практики.

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Программа профессионального модуля включает следующие данные:

- требования к минимальному материально-техническому обеспечению образовательного процесса;
- информационное обеспечение обучения: перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы;
- общие требования к организации образовательного процесса, включая требования к условиям допуска и организации практики, итоговой аттестации по модулю, а также требования к кадровому обеспечению образовательного процесса.

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

Проверка освоения вида профессиональной деятельности предполагает проверку освоения необходимых для данного вида деятельности профессиональных и общих компетенций.

Рабочая программа содержит перечень результатов освоения данного модуля (профессиональных и общих компетенций); описание основных показатели оценки результата, а также указание конкретных форм и методов контроля и оценки результатов.