

**Аннотация по профессиональному модулю  
ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг  
специальность 43.02.16. Туризм и гостеприимство**

Курс 3 Семестр 5,6

Количество часов:

всего: 515 часов

лекционных занятий – 168 часов,

практических занятий – 190 часов,

практики учебной – 72 часа,

практики производственной – 72 часа,

промежуточной аттестации – 13 часов.

**Цель модуля:** овладение основным видом деятельности «Предоставление гостиничных услуг» и соответствующих ему общих компетенции и профессиональных компетенций.

**Место модуля в структуре ППССЗ:**

Профессиональный модуль ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг входит в профессиональный цикл программы подготовки специалистов среднего звена в части освоения основного вида профессиональной деятельности: Предоставление гостиничных услуг. Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг является базовой частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

**Результаты обучения (компетенции, знания, умения, практический опыт):**

Код компетенции	Формулировка компетенции
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 4	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 9	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

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"> <li>– оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>– проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;</li> <li>– распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;</li> <li>– планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;</li> <li>– формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;</li> <li>– координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);</li> <li>– контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li> <li>– взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;</li> <li>– управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);</li> <li>– стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;</li> <li>– организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;</li> <li>– информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>– приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;</li> <li>– оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;</li> <li>– 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;</li> <li>– приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;</li> <li>– подготовка отчетов о своей работе за смену;</li> <li>– встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– ввода данных о гостях в информационную систему управления</li> </ul>
------------------	--

	<p>гостиничным комплексом или иным средством размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного;</li> <li>– комплекса или иного средства размещения и их хранение;</li> <li>– информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства;</li> <li>– размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;</li> <li>– приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения</li> <li>– выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы</li> <li>– приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;</li> <li>– проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;</li> <li>– проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения</li> <li>– хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.</li> </ul>
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;</li> <li>– осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</li> <li>– использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li> <li>– контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;</li> <li>– предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>– оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;</li> <li>– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства</li> </ul>

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг;</li> <li>– основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;</li> <li>– технологии организации процесса питания;</li> <li>– основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;</li> <li>– теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;</li> <li>– теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;</li> <li>– гостиничный маркетинг и технологии продаж;</li> <li>– требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;</li> <li>– специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li> <li>– основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</li> <li>– правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>– правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;</li> <li>– правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;</li> <li>– методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;</li> <li>– основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</li> <li>– принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.</li> </ul>

## Содержание и структура модуля

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов						
		Всего	Аудиторная работа			Самостоятельная работа	Практика учебная	Практика производственная
			Л	ПЗ	КР			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования	126	42	84	-	-	-	-
2	МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	106	42	64	-	-	-	-
3	МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	126	84	42	-	-	-	-
4	Практика учебная	72	-	-	-	-	72	-
5	Практика производственная	72	-	-	-	-	-	72
	Всего	502	168	190	-	-	72	72

**Курсовые проекты (работы):** не предусмотрены.

**Интерактивные образовательные технологии,** используемые в аудиторных занятиях: технология использования в обучении игровых методов: ролевых, деловых, и других видов обучающих игр, технологии проблемного обучения, информационно-коммуникационные технологии, технологии разноуровневого обучения, проектные технологии.

**Вид аттестации:** экзамен квалификационный

### Основная литература

1. Горленко, О.А. Управление персоналом: учебник для среднего профессионального образования / О.А. Горленко, Д.В. Ерохин, Т.П.

Можаева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 217 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9457-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/531168>

2. Исаева, О.М. Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / О.М. Исаева, Е.А. Припорова. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 168 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07215-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/513169>

3. Николенко, П.Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П.Г. Николенко, Е.А. Шамин, Ю.С. Ключева. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 449 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12518-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/517903>

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

5. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т.Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/512195>

6. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т.Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/512196>

7. Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А.А. Литвинюк [и др.]; под редакцией А.А. Литвинюка. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 461 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-01594-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/530536>

8. Фаустова, Н.В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н.В. Фаустова. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 188 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13958-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/519848>

9. Чуваткин, П.П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для среднего профессионального образования / П.П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 280 с. – (Профессиональное образование). –

ISBN 978-5-534-13227-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. –  
URL: <https://urait.ru/bcode/518916>

Авторы: Гусарь Наталья Владимировна