



**Комитет по образованию
Государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение
«Санкт-Петербургский технический колледж»**

**УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ СПбТК**

_____ А.В. Бурасовский
« 31 » августа 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

РП ПМ.01

СМК ГБПОУ СПБТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.12.2022 № 1199, зарегистрированного Министерством Юстиции Российской Федерации от 24.01.2023 № 73111, входящей в укрупненную группу специальностей 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ.

<p>Рассмотрено и одобрено на заседании предметно-цикловой комиссии Сервиса и туризма ГБПОУ СПБТК</p> <p>Протокол № <u>1</u> от «<u>30</u>» <u>августа</u> 2023 г.</p>	<p>Согласовано на заседании Методического совета ГБПОУ СПБТК</p> <p>Протокол № <u>1</u> от «<u>30</u>» <u>августа</u> 2023 г.</p>
---	---

Разработчики:

Преподаватель ГБПОУ СПБТК _____ Горская Л.В.
 Преподаватель ГБПОУ СПБТК _____ Вихарева Т.В.
 Преподаватель ГБПОУ СПБТК _____ Федянина М.В.
 Преподаватель ГБПОУ СПБТК _____ Каминскене О.М.

Эксперты:

Внутренняя экспертиза

Техническая экспертиза
 методист ГБПОУ СПБТК _____ Давлетшин Э.З.

Содержательная экспертиза:

Председатель ПЦК ГБПОУ СПБТК _____ Тябина Н.Д.

Согласовано:

_____ МП
 (место работы) (занимаемая должность) (подпись) (инициалы, фамилия)

Согласовано:

_____ МП
 (место работы) (занимаемая должность) (подпись) (инициалы, фамилия)

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Профессиональный модуль «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» является обязательной частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по 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 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"> – производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства; – осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; – использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> – владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; – владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; – владеть культурой межличностного общения.
Знать	<ul style="list-style-type: none"> – законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; – основы трудового законодательства Российской Федерации; – основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; – оказывать первую помощь; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 544 часов

в том числе в форме практической подготовки – 203 часа

Из них на освоение МДК – 326 часов.

в том числе самостоятельная работа – 2 часа.

практики, в том числе учебная – 36 часов;

производственная – 144 часов.

Промежуточная аттестация – 36 часов.

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.					
				Всего	Обучение по МДК			Практики	
					В том числе			Учебная	Производственная
					Лабораторных и практических занятий	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация		
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>
ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	76	40	36	24			36	4
ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	88	60	66	44			18	4
ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	38	40	34	24				4
ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07;	Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб	86	68	66	44			18	2

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

ОК 09	предприятий и гостеприимства	туризма								
	Всего:		288	208	202	136	X	X	72	14

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. Ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч
1	2	3
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства		263/202
МДК 01.01.1 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		72/24
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	8
	Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства.	8
	Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства.	
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	62
	Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.	38
	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.	
43.02.16 Туризм и гостеприимство		Страница 8 из 25
<i>Запрещается несанкционированное копирование документа</i>		

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

	<p>Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале</p>	
	<p>Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий</p>	
	<p>Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда</p>	
	<p>Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь</p>	
	<p>Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства</p>	
	<p>Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс</p>	
	<p>Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива</p>	
	<p>В том числе практических и лабораторных занятий</p>	24
	<p>Практическое занятие 1. Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	4
	<p>Практическое занятие 2. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	4

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

	Практическое занятие 3. Составление графиков выхода на работу.	4
	Практическое занятие 4. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	4
	Практическое занятие 5. Разработка программы формирования лояльности персонала.	4
	Практическое занятие 6. Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	4
Самостоятельная работа		2
Самоконтроль и самооценка проделанной работы в процессе изучения МДК		
МДК 01.01.2 Интернет-маркетинг с использованием компьютерного дизайна		59/48
Введение.	Вводный инструктаж по охране труда. Основные принципы дизайна.	2
Раздел 1. Основы компьютерного дизайна в интернет-маркетинге		
Тема 1.1. Принципы работы с графическими пакетами	Содержание	2
	Принципы работы с графическими пакетами	2
	В том числе практических и лабораторных занятий	6
	Практическое занятие №1 «Создание плаката в векторном редакторе»	4
	Практическое занятие №2 «Работа с текстом в векторном редакторе»	2
Тема 1.2. Визуальные средства рекламы	Содержание	2
	Свойства зрительного восприятия. Использование их особенностей в рекламе и продвижении услуг. Цветовые модели и композиция. Визуальные средства рекламы. Типы рекламных презентаций, правила создания.	2
	В том числе практических и лабораторных занятий	18
	Практическое занятие №3 «Цветовые модели»	2
	Практическое занятие №4 «Разработка резюме компании для лендинг-страницы»	4
	Практическое занятие №5 «Приемы визуализации данных в презентации: фокусные фигуры, иконки»	4
	Практическое занятие №6 «Приемы визуализации данных в презентации: шрифты (типографика), карта ассоциаций»	4

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

	Практическое занятие №7 «Приемы визуализации данных в презентации: табличная инфографика»	4
Раздел 2. Инструменты интернет-маркетинга в продвижении услуг компании		
Тема 2.1. Основы SEO-продвижения	Содержание	2
	Основы SEO-продвижения компании. Осуществление подбора ключевых слов для SEO	2
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	Практическое занятие №8 «SEO»	4
Тема 2.2. Фирменный стиль как атрибут продвижения бренда	Содержание	1
	Понятие и этапы брендинга. Атрибуты бренда (товарный знак, логотип, фирменный блок, фирменная гамма цветов, фирменный комплект шрифтов). Понятие фирменного стиля. Правовая защита фирменного знака.	1
	В том числе практических и лабораторных занятий	8
	Практическое занятие №9 «Разработка цветовой палитры»	4
	Практическое занятие №10 «Разработка нейминга»	2
	Практическое занятие №11 «Разработка логотипа компании»	2
Тема 2.3. Работа с текстовым и медиаконтентом в различных каналах продвижения	Содержание	2
	Применение современных технологий интернет-маркетинга для продвижения бренда компании.	2
	Размещение рекламной продукции в каналах коммуникаций. Принципы и формы организации SMM (Social Media Marketing) и рекламы.	2
	В том числе практических и лабораторных занятий	12
	Практическое занятие №12 «Работа с интернет-баннером»	2
	Практическое занятие №13 «Email-маркетинг»	4
	Практическое занятие №14 «SMM. Маркетинг в социальных сетях»	4
	Практическое занятие №15 «Размещение рекламы предприятия на сайтах-агрегаторах»	2
МДК 01.01.3 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для служб предприятий туризма и гостеприимства		72/70
Тема 1.1. Туризм сегодня	Содержание	2

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

	Основные направления туризма в нашей стране. Типы туризма. Понятие туризм и индустрия туризма.	2
Тема 1.2. Организация работы персонала предприятий туризма	Содержание	4/4
	Основные профессии в туризме. Основные функции и задачи персонала на предприятии. Требования к персоналу службы предприятий туризма. Личные качества работника по туризму.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	Практическое занятие 1. Основные профессии в туризме, функции и задачи персонала.	2
	Практическое занятие 2. Личные качества работника по туризму, требования к профессиональной деятельности.	2
Тема 1.3. Организация работы службы гостеприимства	Содержание	6/6
	Состав персонала службы гостеприимства. Требования к персоналу службы гостеприимства : основные функции, рабочие смены, отделы. Деловой этикет, личные качества работника службы гостеприимства. Удобства и оснащение гостиницы. Описание типов гостиниц.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	6
	Практическое занятие 3. Основной состав персонала службы гостеприимства, его функции, рабочие смены, отделы.	2
	Практическое занятие 4. Деловой этикет и личные качества работника службы гостеприимства.	2
	Практическое занятие 5. Удобства и оснащение гостиниц, описание гостиницы в СПб.	2
Тема 1.4. Особенности работы с гостями.	Содержание	4/4
	Категории гостей (группы, корпоративные гости, иностранные граждане, VIP –гости). Порядок встречи, приема, въезда, размещения, обслуживания, выезда гостей.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	Практическое занятие 6. Изучение основных категорий гостей, основные требования при работе с гостями.	2
	Практическое занятие 7. Составление алгоритмов встречи, приема, въезда, размещения,	2

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

	обслуживания, выезда гостей. Речевые стандарты.	
Тема 1.5. Документация службы туризма и гостеприимства.	Содержание	6/6
	Основные правила заполнения документов при въезде и выезде гостя. Решение проблем при оплате счетов. Практика в заполнении бланков.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	6
	Практическое занятие 8. Практика в оформлении регистрационных бланков при въезде и выезде гостей.	2
	Практическое занятие 9. Практика в решении проблем при оплате счетов.	2
	Практическое занятие 10. Проверочная работа №1	2
Тема 1.6. Деловое общение и переписка	Содержание	8/8
	Заказ номера по телефону. Правила этикета при общении по телефону. Заказ номера по электронной почте. Основные правила написания электронного письма. (структура письма, примеры, типичные фразы). Письмо-подтверждение заказа. (структура, элементы письма). Рекламное письмо (структура, элементы письма, слоган (рекламный), рекламный текст). Практика делового общения и переписки.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	8
	Практическое занятие 11. Заказ номера по телефону. Правила этикета при общении по телефону.	2
	Практическое занятие 12. Основные правила написания электронного письма. Заказ номера по почте.	2
	Практическое занятие 13. Составление Письма-подтверждения заказа. Практика делового общения и переписки.	2
	Практическое занятие 14. Составление мини-рекламы одной из услуг гостиницы.	2
Тема 1.7. Работа туристического агентства	Содержание	10/10
	Составление программ тура и турпакета. Этикет при общении с туристами. Компьютерные технологии и туристическая индустрия. Виды курортов их благоприятные условия.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	10
	Практическое занятие 15. Составление программ тура и турпакета. Основные правила	2

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

	общения с туристами.	
	Практическое занятие 16. Компьютерные технологии и туристическая индустрия. Изучение сайтов туроператоров.	2
	Практическое занятие 17. Изучение видов курортов их благоприятных условий.	2
	Практическое занятие 18. Практическое составление мини-тура.	2
	Практическое занятие 19. Составление информационной брошюры курорта России.	2
Тема 1.8. Основные направления работы гида по туризму	Содержание	8/8
	Представление экскурсионных туров по городу.(пешком, на автобусе, по рекам и каналам СПб.). Подготовка презентации выбранной гостиницы. (разделы, структура содержания, оформление презентации). Описание достопримечательностей города. Составление экскурсий (по городу, в музей). Основы профессионального этикета при общении с туристами.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	8
	Практическое занятие 20. Составление экскурсионных туров по городу. Правила составления экскурсий. Профессиональный этикет.	2
	Практическое занятие 21. Практика в составлении презентаций выбранной гостиницы.	2
	Практическое занятие 22. Практика в устной речи- Описание достопримечательности города.	2
	Практическое занятие 23. Практика в составлении экскурсий.	2
Тема 1.9. Решение конфликтных ситуаций	Содержание	10/10
	Письмо-извинение (основные части делового письма). Решение проблемных ситуаций. Советы по разрешению конфликтов. Советы путешественникам.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	10
	Практическое занятие 24. Практика в составлении письма-извинения. Структура и основные части делового письма.	2
	Практическое занятие 25. Практика в написании письма-извинения по ситуации.	2
	Практическое занятие 26. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями.	2

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

	Практическое занятие 27. Практика в диалогической речи. Практика в составлении советов.	2
	Практическое занятие 28. Отработка навыков устной речи.	2
Тема 1.10. Продвижение гостиничного и туристического продукта	Содержание	12/12
	Основы маркетинга и продвижения туристического продукта. Основы маркетинга и продвижения гостиничного продукта. Основные виды рекламы. Составление рекламы (тура, гостиницы) для привлечения туристов.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	12
	Практическое занятие 29. Составление плана продвижения туристического продукта.	2
	Практическое занятие 30. Ролевая игра «Турагент и заказчик»	2
	Практическое занятие 31. Составление плана продвижения гостиничного продукта.	2
	Практическое занятие 32. Ролевая игра «Менеджер гостиницы и гость»	2
	Практическое занятие 33. Работа в группах «Менеджер по рекламе ,его работа» . Чтение статьи	2
	Практическое занятие 34. Составление онлайн рекламы (тура, гостиницы) для привлечения туристов.	2
Тема 1.11. Заключительное занятие Обсуждение изученного материала.	Содержание	2/2
	Повторение и обобщение пройденного материала	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2
	Практическое занятие 35. Повторение и обобщение пройденного материала. Проверочная работа №2	2
Учебная практика раздела 1 Виды работ Организация рабочего места; Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; Разработка плана целей деятельности служб.		24
Производственная практика раздела 1		36

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

Виды работ		
Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;		
Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;		
Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;		
Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;		
Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;		
Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;		
Внесение изменений в заказ.		
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства		76/62
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства		34/20
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	Содержание	4/4
	Документ и его функции.	
	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	4
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.	
	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	Практическое занятие 1. Оформление бланков с угловым и продольным расположением штампа.	2
Практическое занятие 2. Оформление основных и дополнительных реквизитов документов.	2	
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	Содержание	4/8
	Организационные документы.	
	Распорядительные документы.	4
	Виды информационно-справочных документов.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	8

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

	Практическое занятие 3. Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)	4
	Практическое занятие 4. Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	4
Тема 2.3. Организация работы с документами	Содержание	6/8
	Понятие и принципы организации документооборота.	6
	Порядок ведения документации.	
	Документы по трудовым отношениям.	
	Деловая речь и ее грамматические особенности.	8
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Практическое занятие 5. Составление схемы документооборота в организации	4
	Практическое занятие 6. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.	4
Учебная практика раздела 2		6
Виды работ		
Осуществление делопроизводства и документооборота;		
Составление деловых документов;		
Составление организационных и распорядительных документов;		
Создание отчетов.		
Производственная практика раздела 2		36
Виды работ		
Составление и обработка документации;		
Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;		
Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;		70/52
Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.		
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства		
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения		34/16
Тема 3.1. Общие	Содержание	8/2

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

сведения об этической культуре	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	4
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	Практическое занятие 1.Отработка полученных теоретических знаний на практике.	4
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	Содержание	26/12
	Деловое общение. Этика и этикет.	
	Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	
	Введение лексики, закрепление в упражнениях Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	14
	В том числе практических и лабораторных занятий	12
	Практическое занятие 2. Общение с клиентами. Практическое занятие 3. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства. Практическое занятие 4. Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	12
Производственная практика раздела 3 Виды работ Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.	36	
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства		99/78
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		57/36
Тема 4.1.	Содержание	36/24

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

Ценообразование и ценовая политика	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	12
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	24
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Практическое занятие 1. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	6
	Практическое занятие 2. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.	6
	Практическое занятие 3. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	6
	Практическое занятие 4 Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	6
Тема 4.2. Осуществление расчетов с клиентами за предоставленные услуги	Содержание	21/12
	Нормативное регулирование расчетов с клиентами за предоставленные услуги	9
	Организация расчетов к клиентам: техническое обеспечение, способы расчетов, документальное оформление	
	Организация расчетов по прочим операциям. Урегулирование спорных вопросов	12
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Практическое занятие № 5. Организация расчетов с клиентами за предоставление услуг	4
	Практическое занятие 6. Организация расчетов с клиентами за предоставление гостиничных услуг	4
Практическое занятие № 7 Организация расчетов с клиентами по возмещению ущерба	4	
Учебная практика раздела 4 Виды работ Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;	6	

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы; Подготовка к обслуживанию и приему клиентов; Решение различных ситуаций при расчете с клиентами; Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.	
Производственная практика раздела 4 Виды работ Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов; Владение профессиональной этикой; Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; Составление отчетности; Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.	36
Промежуточная аттестация	36
Всего	544

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинеты «Информационных технологий в профессиональной деятельности»; «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга»; «Правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»; «Экономики и бухгалтерского учета», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п. 6.1.2.5 примерной образовательной программы по специальности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. **Абуладзе, Д. Г.** Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). <https://urait.ru/bcode/487121>

2. **Березовая, Л. Г.** История туризма и гостеприимства : учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 477 с. – (Профессиональное образование). <https://urait.ru/bcode/477856>

3. **Боголюбов, В. С.** Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. – (Профессиональное образование). <https://urait.ru/bcode/475817>

4. **Воронченко, Т. В.** Основы бухгалтерского учета : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Воронченко. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 283 с. – (Профессиональное образование). <https://urait.ru/bcode/469748>

5. **Золотовский, В. А.** Правовое регулирование туристской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). <https://urait.ru/bcode/472244>

6. **Николенко, П. Г.** Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 413 с. – (Профессиональное образование). <https://urait.ru/bcode/476139>

3.2.2. Дополнительные источники

43.02.16 Туризм и гостеприимство	Страница 21 из 25
<i>Запрещается несанкционированное копирование документа</i>	

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».
4. **Можаева Н.Г., Рыбачек Г.В.** Гостиничный сервис. Тематика: Сервис. Бытовое обслуживание. Ресторанный бизнес - Издательство: НИЦ ИНФРА-М, 2022 – 242 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=398218>
5. **Бизнес-технологии в туризме и гостеприимстве/** под ред.: Афанасьев О. Е., Юдина Е. В. – М. : Издательство: Российский государственный университет туризма и сервиса, 2021. – 424 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=393637>
6. **Семеркова Л.Н., Белякова В.А., Шерстобитова Т.И., Латынова С. В.** Технология и организация гостиничных услуг – Москва: Издательство: НИЦ ИНФРА-М, 2022. – 320 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=398222>
7. **Агешкина Н.А.** Основы функционирования гостиничной индустрии - Издательство: НИЦ ИНФРА-М, 2023. – 328 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=424274>
8. **Стратегии и современные тренды развития предприятий туристского и гостиничного бизнеса.** – 2021/ под ред.: Коновалова Е. Е - Издательство: Российский государственный университет туризма и сервиса, 2021. – 275 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=393639>
9. **Арасланова В.А., Бурмистрова Е.С.** Служебные документы: формуляры и примеры оформления. Альбом – Издательство: Директ-Медиа, 2020. – 107 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=426158>
10. **Крюкова Н.П.** Документирование управленческой деятельности. –Издательство: НИЦ ИНФРА-М, 2019. – 268 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=359359>
11. **Куняев Н.П., Уралов Д.Н., Фабричнов А.Г.** Документоведение. – Издательство: Логос, 2020. – 352 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=367362>
12. **Быкова Т.А., Кузнецова Т.В., Санкина Л.А.** Документационное обеспечение управления (делопроизводство). – Издательство: НИЦ ИНФРА-М, 2021. – 304 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=360476>
13. **Тимофеев М.И.** Деловые коммуникации. – М. : Издательство: РИОР, 2018. – 120 с. <https://znanium.com/read?id=359707>
14. **Кузнецов, И. Н.** Делопроизводство : учебно-справочное пособие / И. Н. Кузнецов. – 11-е изд. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022. –405 с. <https://znanium.com/catalog/product/1865740>
15. **Делопроизводство** : учебник / Т.А. Быкова, Л.М. Вялова, Ю.М. Кукарина, Л.В. Санкина ; под общ. ред. доц. Т.А. Быковой. — 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 393 с. <https://znanium.com/read?id=371687>

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами) Проводить оформление счета для оплаты Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и безналичной формах	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

	Оформлять возврат оформленных платежей	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p>	



**Комитет по образованию
Государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение
«Санкт-Петербургский технический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ СПбТК

_____ А.В. Бурасовский
« 31 » августа 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

РП ПМ.02

СМК ГБПОУ СПБТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.12.2022 № 1199, зарегистрированного Министерством Юстиции Российской Федерации от 24.01.2023 № 73111, входящей в укрупненную группу специальностей 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ.

<p>Рассмотрено и одобрено на заседании предметно-цикловой комиссии Сервиса и туризма ГБПОУ СПБТК</p> <p>Протокол № <u>1</u> от «<u>30</u>» <u>августа</u> 2023 г.</p>	<p>Согласовано на заседании Методического совета ГБПОУ СПБТК</p> <p>Протокол № <u>1</u> от «<u>30</u>» <u>августа</u> 2023 г.</p>
---	---

Разработчики:

Преподаватель ГБПОУ СПБТК _____ Горская Л.В.
 Преподаватель ГБПОУ СПБТК _____ Тябина Н.Д.
 Преподаватель ГБПОУ СПБТК _____ Виноградская Н.Ю.
 Преподаватель ГБПОУ СПБТК _____ Федянина М.В.

Эксперты:

Внутренняя экспертиза

Техническая экспертиза
 методист ГБПОУ СПБТК _____ Давлетшин Э.З.

Содержательная экспертиза:

Преподаватель ГБПОУ СПБТК _____ Иванова А.В.

Согласовано:

 (место работы) (занимаемая должность) (подпись) (инициалы, фамилия) МП

Согласовано:

 (место работы) (занимаемая должность) (подпись) (инициалы, фамилия) МП

СМК ГБПОУ СПбТК	
«Система менеджмента качества»	
РП ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»	

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	36
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	42

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Предоставление гостиничных услуг» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

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

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2 В	Предоставление гостиничных услуг
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

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"> – 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
------------------	---

	<p>гостиничного комплекса;</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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;
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> – 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.
<p>Уметь</p>	<ul style="list-style-type: none"> – 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

	<p>размещения;</p> <ul style="list-style-type: none">– 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
--	---

	<p>безналичной форме;</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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"> – 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

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

	<p>гостиницах и иных средствах размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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.
--	---

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 804 часа

в том числе в форме практической подготовки – 477 часов

Из них на освоение МДК – 640 часов.

в том числе самостоятельная работа – 2 часа.

практики, в том числе учебная – 36 часов;

производственная – 108 часов.

Промежуточная аттестация – 18 часов.

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.					
				Всего	Обучение по МДК			Практики	
					В том числе			Учебная	Производственная
					Лабораторных и практических занятий	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация		
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	329	223	275	169			18	36
ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса	278	145	233	100	2		9	36
ПК 2.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	179	109	134	64			9	36
	Всего:	804	477	642	333	2	18	36	108

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч
1	2	3
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса		275/169
МДК 02.01.1 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приёма, размещения, эксплуатации номерного фонда		51/26
Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Содержание	25
	Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.	
	Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	
	Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	
	Нормы расхода чистящих и моющих средств.	
	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.	
	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. Особенности обслуживания различных групп гостей.	
	Деловое общение. Этика и этикет.	
В том числе практических и лабораторных занятий	26	

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

	Практическое занятие 1. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.	6
	Практическое занятие 2. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	6
	Практическое занятие 3. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	8
	Практическое занятие 4. Оформление технологических документов службы номерного фонда.	6
МДК 02.01.2 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		57/26
Тема 1.1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	Содержание	4
	Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.	2
	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.	2
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями	Содержание	16
	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
	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
	Психологические модели потребительских мотиваций.	2
	Типы покупательских мотиваций и решений.	2
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.	2
Служба бронирования. Структура. Персонал.	2	

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

	Технологический цикл обслуживания гостей.	2
	Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования.	2
	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	2
	В том числе практических и лабораторных занятий	8
	Практическое занятие 1. Составление ответов на письменные запросы гостей.	2
	Практическое занятие 2. Диалоги с гостями при решении конфликтных ситуаций.	2
	Практическое занятие 3. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	4
Тема 1.3. Документация службы бронирования и продаж	Содержание	8
	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	2
	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.	2
	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	2
	Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.	2
	В том числе практических и лабораторных занятий	18
	Практическое занятие 4. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	4
	Практическое занятие 5. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS.	4
	Практическое занятие 6. Индивидуальное бронирование с использованием	2

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

	профессиональных программ.	
	Практическое занятие 7. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ.	2
	Практическое занятие 8. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ.	2
	Практическое занятие 9. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ.	4
Тема 1.4. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	Содержание	3
	Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	2
	Информационные потоки.	1
МДК 02.01.3 Анализ хозяйственной деятельности		78/30
Тема 3.1. Теоретические и методологические основы организации анализа хозяйственной деятельности	Содержание	14
	Общие подходы к организации анализа хозяйственной деятельности Хозяйственная деятельность коммерческих организаций. Роль анализа в деятельности. Объекты анализа. Специфика проведения анализа хозяйственной деятельности на предприятиях сферы туризма и гостеприимства . Специфика деятельности предприятий сферы услуг. Информационное обеспечение для проведения анализа . Внутренняя и внешняя информация. Пользователи информации: цели, способы получения информации. Способы проведения анализа и методы обработки информации. Использование традиционных и современных методов.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	6
	Практическое занятие № 1 "Организация процедуры проведения анализа"	2
	Практическое занятие № 2 "Информационное обеспечение "	4
Тема 3.2 Методика проведения операционного анализа	Содержание	28
	Операционный анализ (ОПА): сущность, принципы проведения.	
	Доходы: сущность, порядок признания. Критерии отнесения. Структура доходов отеля. Центры прибыли.	

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

	Доходы: классификация , способы расчета. Выручка от реализации.	
	Расходы: сущность, порядок признания. Критерии отнесения. Структура расходов отеля. Особенности и концепция управления расходами в гостиничном бизнесе.	
	Расходы: классификация, способы расчета Постоянные, переменные, средние, маржинальные, смешанные	
	Методика расчета расходов в соответствии с правилами проведения операционного анализа. Постоянные, переменные, средние, маржинальные	
	Финансовый результат. Методика расчета прибыли методами директ-кост и стандарт-кост	
	Основные показатели ОПА и методика расчета: ТБУ	
	Основные показатели ОПА и методика расчета: финансовый рычаг	
	Алгоритм проведения ОПА Основные принципы и правила проведения операционного анализа. Допущения и условия.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	8
	Практическое занятие № 3 "Определение и расчет всех расходов в соответствии с методикой проведения ОПА"	4
	Практическое занятие № 4"Расчет основных показателей ОПА"	4
Тема 3.3.Анализ деятельности предприятий на основе финансовой отчетности	Содержание	36
	Методика и принципы проведения анализа деятельности на основе финансовой отчетности. Формы финансовой отчетности для проведения анализа.	
	Информационная база для проведения анализа. Работа с данными интернет источников.	
	Методика проведения экспресс анализа . Расчет показателей баланса. Соотношение показателей баланса. Горизонтальный, вертикальный анализ. Анализ тренда. Добавленная стоимость.	
	Методика проведения сравнительного анализа . Агрегированный анализ. Анализ структуры, анализ изменений, анализ тренда. Способы оценки результатов анализа.	

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

	Методика проведения коэффициентного анализа. Общие подходы к расчету коэффициентов. Роль относительных показателей в процессе анализа деятельности: сопоставимость, тренды.	
	Методика проведения анализа ликвидности и платежеспособности. Расчет коэффициентов. Нормирование по отраслям. Способы оценки результатов анализа.	
	Методика проведения анализа рентабельности . Брутто (результат эксплуатации инвестиций). Нетто (результат эксплуатации инвестиций). Экономическая рентабельность	
	Методика проведения анализа деловой и рыночной активности. Расчет коэффициентов. Способы оценки результатов анализа.	
	Анализ хозяйственной деятельности в современных условиях: роль, методики проведения, влияние на эффективность деятельности.	
	Итоговое занятие, выставление оценок	
	В том числе практических и лабораторных занятий	16
	Практическое занятие № 5 "Экспресс анализ баланса"	4
	Практическое занятие № 6 "Сравнительный анализ баланса"	4
	Практическое занятие № 7 "Анализ ликвидности и платежеспособности"	4
	Практическое занятие № 8 "Анализ рентабельности"	4
	МДК 02.01.4 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации службы приема и размещения	89/87
Тема 1.1. Туризм сегодня	Содержание	2/2
	Основные направления туризма в нашей стране.	
	Типы туризма.	
	Понятие туризм и индустрия туризма.	
	Теоретическое занятие 1. Основные направления, понятия и типы туризма в нашей стране.	2
Тема 1.2. Организация работы персонала предприятий туризма	Содержание	4/4
	Основные профессии в туризме.	
	Основные функции и задачи персонала на предприятии.	
	Требования к персоналу службы предприятий туризма.	
	Личные качества работника по туризму.	

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	Практическое занятие 1. Основные профессии в туризме, функции и задачи персонала.	2
	Практическое занятие 2. Личные качества работника по туризму, требования к профессиональной деятельности.	2
Тема 1.3. Организация работы службы гостеприимства	Содержание	6/6
	Состав персонала службы гостеприимства.	
	Требования к персоналу службы гостеприимства : основные функции, рабочие смены, отделы.	
	Деловой этикет, личные качества работника службы гостеприимства.	
	Удобства и оснащение гостиницы.	
	Описание типов гостиниц.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	6
	Практическое занятие 3. Основной состав персонала службы гостеприимства, его функции, рабочие смены, отделы.	2
Практическое занятие 4. Деловой этикет и личные качества работника службы гостеприимства.	2	
Практическое занятие 5. Удобства и оснащение гостиниц, описание гостиницы в СПб.	2	
Тема 1.4. Особенности работы с гостями.	Содержание	4/4
	Категории гостей (группы, корпоративные гости, иностранные граждане, VIP –гости).	
	Порядок встречи, приема, въезда, размещения, обслуживания, выезда гостей.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	Практическое занятие 6. Изучение основных категорий гостей, основные требования при работе с гостями.	2
Практическое занятие 7. Составление алгоритмов встречи, приема, въезда, размещения, обслуживания, выезда гостей. Речевые стандарты.	2	
Тема 1.5. Документация службы туризма и гостеприимства.	Содержание	6/6
	Основные правила заполнения документов при въезде и выезде гостя.	
	Решение проблем при оплате счетов.	
	Практика в заполнении бланков.	

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

	В том числе практических и лабораторных занятий	6
	Практическое занятие 8. Практика в оформлении регистрационных бланков при въезде и выезде гостей.	2
	Практическое занятие 9. Практика в решении проблем при оплате счетов.	2
	Практическое занятие 10. Проверочная работа №1	2
Тема 1.6. Основные виды электронных писем	Содержание	8/8
	Заказ номера по телефону.	
	Правила этикета при общении по телефону.	
	Заказ номера по электронной почте.	
	Основные правила написания электронного письма. (структура письма, примеры, типичные фразы).	
	Письмо-подтверждение заказа. (структура, элементы письма).	
	Рекламное письмо (структура, элементы письма, слоган (рекламный), рекламный текст).	
	Практика делового общения и переписки.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	8
	Практическое занятие 11. Заказ номера по телефону. Правила этикета при общении по телефону.	2
Практическое занятие 12. Основные правила написания электронного письма. Заказ номера по почте.	2	
Практическое занятие 13. Составление Письма-подтверждения заказа. Практика делового общения и переписки.	2	
Практическое занятие 14. Составление мини-рекламы одной из услуг гостиницы.	2	
Тема 1.7. В туристическом агентстве	Содержание	10/10
	Составление программ тура и турпакета.	
	Этикет при общении с туристами.	
	Компьютерные технологии и туристическая индустрия.	
	Виды курортов их благоприятные условия.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	10

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

	<p>Практическое занятие 15. Составление программ тура и турпакета. Основные правила общения с туристами.</p> <p>Практическое занятие 16. Компьютерные технологии и туристическая индустрия. Изучение сайтов туроператоров.</p> <p>Практическое занятие 17. Изучение видов курортов их благоприятных условий.</p> <p>Практическое занятие 18. Практическое составление мини-тура</p> <p>Практическое занятие 19. Составление информационной брошюры курорта России.</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
Тема 1.8. Основные направления работы гида по туризму	Содержание	8/8
	Представление экскурсионных туров по городу.(пешком, на автобусе, по рекам и каналам СПб.)	
	Подготовка презентации выбранной гостиницы. (разделы, структура содержания, оформление презентации)	
	Описание достопримечательностей города.	
	Составление экскурсий (по городу, в музей).	
	Основы профессионального этикета при общении с туристами.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	8
Практическое занятие 20. Составление экскурсионных туров по городу. Правила составления экскурсий. Профессиональный этикет.	2	
Практическое занятие 21. Практика в составлении презентаций выбранной гостиницы.	2	
Практическое занятие 22. Практика в устной речи- Описание достопримечательности города.	2	
Практическое занятие 23. Практика в составлении экскурсий.	2	
Тема 1.9. Решение конфликтных ситуаций	Содержание	10/10
	Письмо-извинение (основные части делового письма).	
	Решение проблемных ситуаций.	
	Советы по разрешению конфликтов.	
	Советы путешественникам.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	10
Практическое занятие 24. Практика в составлении письма-извинения. Структура и основные части делового письма.	2	

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

	Практическое занятие 25. Практика в написании письма-извинения по ситуации.	2
	Практическое занятие 26. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями.	2
	Практическое занятие 27. Практика в диалогической речи. Практика в составлении советов.	2
	Практическое занятие 28. Отработка навыков устной речи.	2
Тема 1.10. Продвижение гостиничного и туристического продукта	Содержание	12/12
	Основы маркетинга и продвижения туристического продукта.	
	Основы маркетинга и продвижения гостиничного продукта.	
	Основные виды рекламы.	
	Составление рекламы (тура, гостиницы) для привлечения туристов.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	12
	Практическое занятие 29. Составление плана продвижения туристического продукта.	
	Практическое занятие 30. Ролевая игра «Турагент и заказчик»	2
	Практическое занятие 31. Составление плана продвижения гостиничного продукта.	2
	Практическое занятие 32. Ролевая игра «Менеджер гостиницы и гость»	2
	Практическое занятие 33. Работа в группах «Менеджер по рекламе ,его работа» . Чтение статьи	2
	Практическое занятие 34. Составление он-лайн рекламы (тура, гостиницы) для привлечения туристов.	2
Тема 1.11. Заключительное занятие Обсуждение изученного материала	Содержание	2/2
	Повторение и обобщение пройденного материала	2
	В том числе практических и лабораторных занятий	2
	Практическое занятие 35. Повторение и обобщение пройденного материала. Проверочная работа №2.	2
Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса		233/100
МДК 02.02.1 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг		38/16
Тема 1.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания	Содержание	22
	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	
	Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	
	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов». Индивидуальный набор предметов и	

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

и эксплуатации номерного фонда.	аксессуаров для номеров гостиниц разных категорий.	
	Уборочные материалы, техника, инвентарь.	
	Хранение ценных вещей проживающих. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.	
	Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата. Учет и возврат забытых вещей.	
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	
	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	
	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	16
	Практическое занятие 36. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	2
Практическое занятие 37. Оформление контроля качества уборки номеров.	2	
Практическое занятие 38. Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	2	
Практическое занятие 39. Оформление забытых вещей.	2	
Практическое занятие 40. Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	2	
Практическое занятие 41. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	2	
Практическое занятие 42. Составление программы противодействия воровству в гостинице.	4	
МДК 02.02.2 Организация деятельности службы бронирования и продаж	93/38	
Тема 1. Управление текущей деятельностью		
Содержание	24	

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

сотрудников службы бронирования и продаж	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Каналы продаж гостиничного продукта. Прямой сбыт. Косвенный сбыт. Роль персонала в продаже гостиничных услуг. Технологии сбыта: up-sell, cross-sell. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами, корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций. Пакеты услуг. Программы лояльности; клиентские мероприятия. Оценка эффективности сбытовой политики гостиничного предприятия. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технология использования пакетов современных прикладных программ Прямые и не прямые каналы бронирования. Политика продвижения гостиничного предприятия.	24
	В том числе практических и лабораторных занятий	16
	Практическое занятие 1. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	4
	Практическое занятие 2. Формирование пакетов услуг гостиницы	4
	Практическое занятие 3. Клиентоориентированность в гостиничной сфере.	4
	Практическое занятие 4. Формирование программ лояльности клиентов	4
Тема 2. Виды и формы	Содержание	10

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования. Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам). Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	10
	В том числе практических и лабораторных занятий	22
	Практическое занятие 5. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	4
	Практическое занятие 6. Создание отчетов по бронированию и аннуляции	4
	Практическое занятие 7. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графика заезда гостей	4
	Практическое занятие 8. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы	6
	Практическое занятие 9. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам	4
Тема 3. Основы ценовой	Содержание	14

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

политики предприятия индустрии гостеприимства.	<p>Закон спроса и предложения. Эластичность спроса и предложения. Понятие тарифа. Виды тарифов в сфере гостиничных услуг. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Перебронирование (овербукинг). Управление доходами: задачи и инструменты. Оптимизация цены, прогнозирование. SWOT-анализ. Понятие, особенности. Термины гостиничного бизнеса.</p>	14
Тема 4. Маркетинговые исследования в сфере гостиничных услуг.	<p>Содержание Маркетинговое исследование в сфере гостиничных услуг. Понятие. Классификация. Анкетирование. Структура анкеты. Виды вопросов. Последовательность вопросов. Виды конкуренции. Конкурентные преимущества. Оценка конкурентоспособности гостиничного предприятия.</p>	7
МДК 02.02.3 Организация деятельности службы питания		100/46
Тема 1.1 Управление текущей деятельностью сотрудников службы питания.	<p>Содержание Служба питания при гостинице: цели, основные функции, структура. Форматы предприятий питания при гостинице. Персонал службы питания. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ. Методика определения численности персонала службы питания. Особенности технологического процесса приготовления кулинарной продукции на предприятиях общественного питания. Производственные помещения службы питания.</p>	54

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

Заготовочные и доготовочные цехи.	
Организация обслуживания гостей на предприятиях службы питания гостиницы. Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания: мебель, белье, посуда, инвентарь.	
Процесс обслуживания. Подготовка зала к обслуживанию. Предварительная сервировка стола. Понятие меню. Стили и методы подачи блюд и напитков. Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса	
Специальные виды услуг и формы обслуживания службы питания. Организация работы банкетной службы гостиницы. Особенности обслуживания массовых мероприятий разных форм и стилей. Распределение персонала при каждом формате обслуживания. Технология организации и обслуживания гостей службой room-service.	
Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены.	
Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	
Деловое общение. Этика и этикет.	
В том числе практических и лабораторных занятий	46
Практическое занятие 1. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания.	2
Практическое занятие 2. Экскурсия в гостиницу. Изучение работы ресторана гостиницы.	4
Практическое занятие 3. Идентификация и определение потребностей в материальных ресурсах и оборудовании для обеспечения работы службы питания.	4
Практическое занятие 4. Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей.	4
Практическое занятие 5. Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания.	4
Практическое занятие 6. Составление нормативных и технических документов службы питания.	4
Практическое занятие 7. Подготовка и организация обслуживания «шведского стола».	4
Практическое занятие 8. Подготовка и организация обслуживания службы room-service.	4

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

	Практическое занятие 9. Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний.	4
	Практическое занятие 10. Подготовка и организация обслуживания гостей на мероприятиях и банкетах различного уровня.	4
	Практическое занятие 11. Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания.	4
	Практическое занятие 12. Разработка критериев оценки качества обслуживания подразделений службы питания.	4
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2		2
Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения		134/64
МДК 02.03.1 Организация деятельности службы департамента маркетинга		90/40
Тема 3.1. Координация текущей деятельности сотрудников департамента маркетинга	Содержание Департамент маркетинга: цели, основные функции, состав персонала. Требования к персоналу. Маркетинговая деятельность в гостиничном предприятии: цели, задачи. Объекты маркетинговой деятельности. Виды спроса, их характеристика. Взаимодействие службы маркетинга с другими службами гостиницы. Этикет телефонных переговоров. Речевые стандарты сотрудников службы маркетинга. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Маркетинговая среда гостиничного комплекса. Факторы, формирующие маркетинговую среду предприятия.	18
	В том числе практических и лабораторных занятий	12
	Практическое занятие 1: Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с	4

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

	использованием лексики. Составление диалогов		
	Практическое занятие 2: Изучение и анализ спроса потребителей на услуги гостеприимства	4	
	Практическое занятие 3: Изучение зависимости объема продаж гостиничных услуг от различных факторов внешней и внутренней среды	4	
Тема 3.2. Анализ рынка гостиничных услуг	Содержание	10	
	Применение департаментом маркетинга рыночных концепций в своей деятельности. Рынок: понятие, виды, признаки, классификация. Основные рыночные показатели. Перспективы развития рынка гостиничных услуг. Сегментация рынка гостиничных услуг, понятие и значение. Рыночная ниша. Стратегии охвата целевого рынка.		
	В том числе практических и лабораторных занятий		8
	Практическое занятие 4. Определение целевого сегмента потребителей гостиничных услуг		4
	Практическое занятие 5. Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства		4
Тема 3.3. Анализ комплекса маркетинга гостиничного предприятия	Содержание	12	
	Понятия комплекса маркетинга, его базовые элементы. Гостиничный продукт. Формирование комплексного гостиничного продукта. Жизненный цикл гостиничного продукта. Цена в комплексе маркетинга. Зависимость цены гостиничного продукта от спроса потребителей. Каналы сбыта гостиничных услуг: функции, классификация. Типы посредников. Продвижение как составляющее комплекса маркетинга. Методы формирования спроса.		

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

	В том числе практических и лабораторных занятий	8
	Практическое занятие 6: Определение рыночного жизненного цикла гостиничного продукта и способов его продления	4
	Практическое занятие 7: Разработка практических рекомендаций по формированию спроса для различных целевых сегментов	4
Тема 3.4. Коммуникационная политика гостиничного предприятия.	Содержание	6
	Характеристика основных современных средств продвижения. Реклама гостиницы. Стимулирование сбыта гостиничного продукта. Личная продажа. Связи с общественностью - понятие, назначение, виды. Фирменный стиль гостиничного предприятия.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	12
	Практическое занятие 8: Оценка маркетинговой деятельности гостиничного комплекса в сети интернет.	6
	Практическое занятие 9: Овладение методикой разработки рекламной кампании гостиничного предприятия.	6
Тема 3.5. Анализ конкурентоспособности гостиничного предприятия	Содержание	4
	Основные понятия: конкуренция, конкурентная среда, конкурентоспособность. Виды конкуренции. Факторы конкурентоспособности. Взаимосвязь конкурентоспособности гостиничного продукта с ЖЦТ.	
МДК 02.03.2 Организация рекламной деятельности		44/24
Тема 3.1. Специфика рекламы в гостиничном бизнесе	Содержание	10
	Реклама и ее роль в деятельности организаций в современных условиях. Реклама, понятие, виды, история развития, современные представления. Реклама, как часть маркетинговых коммуникаций. Реклама, как искусство. Цели, задачи, функции рекламы.	
	Организация рекламной деятельности на предприятиях гостиничного бизнеса. Рекламная деятельность - общие представления (субъект, объект, методы). Место службы в	

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

	схеме ОСУ. Специфика гостиничного бизнеса. Рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка.	
	Специфика рекламы в гостиничном бизнесе. Гостиничный продукт, как объект рекламы. Понятие и виды гостиничного продукта. Свойства гостиничного продукта. Сегментация рынка. Характерные черты гостиничного бизнеса и их влияние на разработку рекламы. Специфика рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта. Классификация рекламы . Признаки и виды.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	Практическое занятие № 1. Типы и виды рекламы в гостиничном бизнесе	4
Тема 3.2. Нормативно-правовое регулирование рекламной деятельности	Содержание	12
	Регулирование рекламной деятельности: необходимость и целесообразность. Нормативно-правовое и добровольное регулирование рекламной деятельности. Необходимость и целесообразность регулирования. Институты, регламентирующие рекламную деятельность.	
	Основные положения и структура ФЗ. Требования федерального закона. Основные виды рекламы в соответствии с ФЗ «О рекламе». Требования к рекламе в соответствии с законодательством. Ответственность за нарушения требований	
	В том числе практических и лабораторных занятий	8
	Практическое занятие № 2 Нормативное регулирование рекламной деятельности	4
	Практическое занятие № 3 Ответственность за нарушения требований законодательства в рекламной деятельности	4
Тема 3.3. Разработка рекламной кампании в ГТБ	Содержание	22
	Рекламная кампания: сущность, классификация, условия проведения. Основные принципы проведения рекламной кампании. Этапы рекламной кампании. "Большая пятерка". Способы разработки рекламной кампании. Техническое задание и брифы. Обзор современных рекламных кампаний	

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

	Цели рекламного обращения. Цели, ориентированные на спрос и цели, ориентированные на образ. Особенности разработки рекламной кампании в зависимости от целей.	
	Рекламное обращение: сущность, виды, подходы к формированию. Процесс формирования рекламного обращения. Тема, девиз, слоган. Структура обращения. Рекламная модель AIDA. Формулировка содержания рекламных материалов. Психология цвета в рекламе. Психологические принципы построения рекламных обращений. Уникальное торговое предложение. Способы распространения рекламы в ГБ. Реклама, как коммуникационный процесс. Носители рекламы и их характеристика. Обзор современных рекламных обращений.	
	Бюджет рекламной кампании и оценка эффективности Определение рекламного бюджета. Существующие подходы к определению рекламного бюджета: метод исчисления от наличных средств, метод исчисления в процентах к сумме продаж, метод конкурентного паритета, метод исчисления в зависимости от целей, эмпирический метод. Структура расходов на рекламу. Оценка эффективности рекламной кампании. Определение эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта. Расчет окупаемости затрат. Методики проведения оценки эффективности. Экономическая и психологическая оценка.	
	Итоговое зачетное занятие	2
	Практические работы	12
	Практическое занятие № 4 Определение элементов рекламной кампании.	4
	Практическое занятие № 5 Разработка схемы рекламной кампании	4
	Практическое занятие № 6 Анализ рекламной деятельности организации в сети интернет	4
Учебная практика Виды работ Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров,		36

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

начислению на счета гостей за дополнительные услуги.

Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей

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

Отработка навыков регистрации иностранных граждан.

Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.

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

Оформление и подготовка счетов гостей.

Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями

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

Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице

Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы

Овладение практическими навыками супервайзера, координатора

Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров,

служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания

Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья

Проведение различных видов уборочных работ

Оформление документов на забытые вещи

Контроль сохранности предметов интерьера номеров

Использование в работе знаний иностранных языков

Оказание персональных и дополнительных услуг гостям

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

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

Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих

Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

<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> <p>Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p>	
<p>Производственная практика Виды работ</p>	108

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

<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> <p>Заполнение документов по соответствию выполненных 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>	
--	--

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

<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 приезду, 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> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами</p> <p>с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	
Промежуточная аттестация	18
Всего	804

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинеты «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга»; «Инженерных систем гостиницы»; «Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса»; «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения»; «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»; «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)», оснащенная в соответствии с п 6.1.2.3 примерной образовательной программы по специальности.

Мастерские «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования», сервис на объектах гостеприимства «Горничная», оснащенные в соответствии с п 6.1.2.4 примерной образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии сп 6.1.2.5 примерной образовательной программы по специальности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>;

2. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/77001>;

3. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs : практикум для СПО / Л. В. Гаренских, И. Т. Демкина. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, 2021. – 104 с. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104910>;

4. Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаяева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 249 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9457-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/452929>;

5. Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 с. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87797>;

6. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 412 с. – (Профессиональная практика). – ISBN 978-5-534-13510-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476329>;

7. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений : практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов : Профобразование, 2021. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104697>;

8. Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 130 с. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/864722>;

9. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>;

10. Захарова, Н. А. Здания и инженерные системы гостиниц : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 294 с. – ISBN 978-5-4488-0816-6, 978-5-4497-0482-5. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93539>;

11. Захарова, Н. А. Основы страхования и статистического учета в туризме : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 212 с. – ISBN 978-5-4488-0468-7, 978-5-4497-0398-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93546>;

12. Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 219 с. – ISBN 978-5-4488-0732-9, 978-5-4497-0402-3. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93548>;

13. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>;

14. Исаева, О. М. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 168 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07215-0. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471025>;

15. Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, 2021. – 167 с. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104899>;

16. Краснопёрова, Ю. В. Теоретическая грамматика английского языка : учебно-методическое пособие для СПО / Ю. В. Краснопёрова. – Саратов : Профобразование, 2019. – 75 с. – ISBN 978-5-4488-0334-5. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86151>;

17. Кузнецова, И. В. Ведение конфиденциального делопроизводства : учебник для СПО / И. В. Кузнецова, Г. А. Хачатрян. – Саратов : Профобразование, 2020. – 145 с. – ISBN 978-5-4488-0837-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/97082>;

18. Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум : учебное пособие для СПО / Т. С. Кузнецова. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 267 с. – ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996-2846-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87787>;

19. Лисевич, А. В. Маркетинговые технологии в туризме : учебное пособие для СПО / А. В. Лисевич, Е. В. Лунтова, М. А. Джалая. – Саратов : Профобразование, 2019. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-0371-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86302>;

20. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/456006>;

21. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 449 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12518-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475785>;

22. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 86 с. – ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. – Текст :

электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/44183>;

23. Павлицева, Н. А. Основы проектирования, строительства и эксплуатации гостиниц : учебное пособие для СПО / Н. А. Павлицева. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 327 с. – ISBN 978-5-4488-0817-3, 978-5-4497-0483-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93545>;

24. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399>;

25. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399>;

26. Раптанова, И. Н. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма : учебное пособие для СПО / И. Н. Раптанова, К. Г. Чапалда. – Саратов : Профобразование, 2020. – 118 с. – ISBN 978-5-4488-0681-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91837>;

27. 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>;

28. Солодилова, И. А. Лексикология немецкого языка : учебное пособие для СПО / И. А. Солодилова. – Саратов : Профобразование, 2020. – 133 с. – ISBN 978-5-4488-0636-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91883>;

29. Стренадюк, Г. С. Reise mit Vergnügen : учебное пособие для СПО / Г. С. Стренадюк, Н. Н. Ломакина, Ю. В. Погадаева. – Саратов : Профобразование, 2020. – 116 с. – ISBN 978-5-4488-0685-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91843>;

30. Т. С. Жданова, В. О. Корионова. – Саратов : Профобразование, 2019. – 98 с. – ISBN 978-5-4488-0273-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/8334>;

31. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>;

32. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт,

СМК ГБПОУ СПБТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>;

33. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>;

34. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>;

35. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>;

36. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>;

37. 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, 2021. – 498 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-01594-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469678>;

38. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 188 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13958-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477254>;

39. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 188 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13958-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477254>;

40. Чапаева, Л. Г. Французский язык. Вводный курс : практикум для СПО / Л. Г. Чапаева. – Саратов : Профобразование, 2020. – 152 с. – ISBN 978-5-4488-0621-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/92198>;

41. Чиликина, И. А. Управление персоналом : учебное пособие для СПО / И. А. Чиликина. – 2-е изд. – Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2019. – 76 с. – ISBN 978-5-88247-939-7, 978-5-4488-0292-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/85992>;

43.02.16 Туризм и гостеприимство	Страница 39 из 43
<i>Запрещается несанкционированное копирование документа</i>	

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

42. 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, 2021. – 280 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13227-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476682>;

43. 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, 2021. – 280 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13227-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476682>.

3.2.2. Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года»;

4. Анисимов А.В. Город Санкт-Петербург. – М.: Доброе слово, 2012. <http://znanium.com/bookread2.php?book=451713>;

5. Барышников Н.В. Основы профессиональной межкультурной коммуникации: учебное пособие.- М.: Инфра-М, 2014 <http://znanium.com/bookread2.php?book=408974#> ;

6. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие. – М. : Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2022, - 432 с. <https://znanium.com/read?id=391652>;

7. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. – 432 с. <https://znanium.com/read?id=391793>;

8. Гукова О.Н. Организация предприятий сервиса : практикум / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. – 384 с. – (Профессиональное образование). <https://znanium.com/read?id=368169>;

9. Дмитриева Е.В. Санкт-Петербург: История. Архитектура. Культура: учебное пособие: – СПб: Учитель и ученик. КОРОНА принт, 2008;

10. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие. – М.: ОИЦ «Академия», 2013;

11. Емохонова Л.Г. Мировая художественная культура: учебное пособие. – М.: ОИЦ «Академия», 2007;

12. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности службы приема и размещения: учебник. – М.: ОИЦ «Академия», 2018 ТОП-50;

13. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник. – М.: ОИЦ «Академия», 2014;

14. Павлова Н.В. Администратор гостиницы: учебное пособие. – М.: ОИЦ «Академия», 2013;

15. Семеркова Л.Н. Технология и организация гостиничных услуг: учебник. – М.: ИНФРА-М, 2018 <http://znanium.com/bookread2.php?book=937927>;

16. Семеркова Л.Н. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л.Н. Семеркова, В.А.Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. – Москва : ИНФРА-М, 2022. – 320 с. <https://znanium.com/read?id=398222>;

43.02.16 Туризм и гостеприимство	Страница 40 из 43
<i>Запрещается несанкционированное копирование документа</i>	

СМК ГБПОУ СПБТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

17. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие. – М.: Альфа-М, ИНФРА-М, 2014
<http://znanium.com/bookread2.php?book=430064>;

18. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник: – М.: Юрайт, 2018;

19. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник. – М.: Юрайт, 2018;

20. Ушаков Р.Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – Москва : ИНФРА-М, 2023. – 136 с. – (Среднее профессиональное образование). <https://znanium.com/read?id=419502>.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы 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 работ на 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 работ на практике

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

ПК Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	2.3. 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 работ на практике
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)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

	ситуаций	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике



**Комитет по образованию
Государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение
«Санкт-Петербургский технический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ СПбТК

_____ А.В. Бурасовский
« 31 » августа 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ
И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ**

43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

РП ПМ.02

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.12.2022 № 1199, зарегистрированного Министерством Юстиции Российской Федерации от 24.01.2023 № 73111, входящей в укрупненную группу специальностей 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ.

Рассмотрено и одобрено на заседании предметно-цикловой комиссии Сервиса и туризма ГБПОУ СПбТК Протокол № <u>1</u> от « <u>30</u> » августа 2023 г.	Согласовано на заседании Методического совета ГБПОУ СПбТК Протокол № <u>1</u> от « <u>30</u> » августа 2023 г.
---	---

Разработчики:

Преподаватель ГБПОУ СПбТК _____ Давыдов И.А.
 Преподаватель ГБПОУ СПбТК _____ Тэнасс А.П.
 Преподаватель ГБПОУ СПбТК _____ Петров А.Ю.
 Преподаватель ГБПОУ СПбТК _____ Гусева Н.Г.
 Преподаватель ГБПОУ СПбТК _____ Смородина Е.В.

Эксперты:

Внутренняя экспертиза

Техническая экспертиза
 методист ГБПОУ СПбТК _____ Давлетшин Э.З.

Содержательная экспертиза:
 Председатель ПЦК ГБПОУ СПбТК _____ Тябина Н.Д.

Согласовано:

_____ (место работы) (занимаемая должность) (подпись) (инициалы, фамилия) МП

Согласовано:

_____ (место работы) (занимаемая должность) (подпись) (инициалы, фамилия) МП

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	20
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	25

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

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

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2	Предоставление туроператорских и турагентских услуг
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"> – координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; – консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа); – осуществления приема заказов от туристов; – проверки наличия всех реквизитов заказа; – идентификации вида заказа; – направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль; – корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> – координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро,

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

	<p>кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;</p> <ul style="list-style-type: none"> – владеть культурой межличностного общения; – владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; – владеть техникой количественной оценки и анализа информации; – владеть методикой хранения и поиска информации; – вести документацию, хранение и извлечение информации; – пользоваться компьютерными программами бронирования туров; – осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа; – собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; – формировать банки данных.
Знать	<ul style="list-style-type: none"> – законодательство Российской Федерации в сфере туризма; – нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – системы бронирования услуг; – организацию работы с запросами туристов; – требования к оформлению и учету заказов; – порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; – виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства; – правила внутреннего трудового распорядка; – правила по охране труда и пожарной безопасности.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 804 часа

в том числе в форме практической подготовки – 487 часов

Из них на освоение МДК – 640 часов.

в том числе самостоятельная работа – 2 часа.

практики, в том числе учебная – 36 часов;

производственная – 108 часов.

Промежуточная аттестация – 18 часов.

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.					
				Всего	Обучение по МДК			Практики	
					В том числе			Учебная	Производственная
					Лабораторных и практических занятий	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация		
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности	217	123	169	75			12	36
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности	466	296	418	248	2		12	36
ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 3. Координация работы по реализации заказов	103	68	55	20			12	36
	Всего:	804	487	642	343	2	18	36	108

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч
1	2	3
Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности		169/75
МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг		169/75
Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности	Содержание	54
	Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие туроператорской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России	
	Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования туроператоров	
	Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Практическое занятие 1. Анализ профиля туроператоров	8
	Практическое занятие 2. Изучение технологии оформления договоров	8
	Практическое занятие 3. Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	8
	Практическое занятие 4. Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором	8
Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта	Содержание	20
	Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов.	
	Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации	
	Свойства и цели турпродукта	

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

	Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов	
	Выбор схемы работы в дестинации	
	Основные правила и методика составления программ туров	
	Расчет стоимости тура	
	В том числе практических и лабораторных занятий	24
	Практическое занятие 5. Анализ ресурсов выбранной дестинации	8
	Практическое занятие 6. Определение базовых услуг по заданным показателям	8
	Практическое занятие 7. Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов	8
Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов	Содержание	20
	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов	
	Технология работы с клиентами и их обслуживанию.	
	Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.	
	Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	19
	Практическое занятие 8. Мониторинг предложений туроператоров.	6
	Практическое занятие 9. Анализ систем бронирований туроператоров.	6
	Практическое занятие 10. Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом	7
Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности		418/248
МДК 02.02.1 Предоставление турагентских услуг		149/64
Тема 2.1. Основы турагентской деятельности	Содержание	44
	Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие турагентской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России	
	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования турагентов	
	Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	
	В том числе практических и лабораторных занятий	40

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

	Практическое занятие 1. Анализ профиля турагентов	10	
	Практическое занятие 2. Изучение технологии оформления договоров	10	
	Практическое занятие 3. Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	10	
	Практическое занятие 4. Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом	10	
Тема 2.2. Коммуникационные технологии в туризме	Содержание	41	
	Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры.		
	Профессиональная этика работников туроператорской компании		
	Работа с информационно-справочными материалами. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними.		
	Использование каталогов и ценовых предложений		
	Решение проблем с помощью правового регулирования. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме		
		В том числе практических и лабораторных занятий	24
	Практическое занятие 5. Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.	10	
	Практическое занятие 6. Деловая игра «Основы делового общения».	10	
	Практическое занятие 7. Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме».	4	
МДК 02.02.2 География туризма		72/36	
Раздел 1. Туризм как вид социально-экономической деятельности.			
Тема 1.1. Географические факторы и их влияние на туризм.	Содержание	2	
	Физико-географические факторы.		
	Социально-экономические факторы.		
	Этнические факторы. Культурно-исторические факторы		
Тема 1.2. Основы туристского	Содержание	2	
	Принципы туристского районирования. Понятие о туристском регионе.		

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

районирования.	Туристское районирование и зонирование. Районообразующие признаки в международном туризме.	
Тема 1.3. География основных направлений туризма.	Содержание	6
	Современные тенденции развития туристских организаций.	
	География познавательного и развлекательного туризма.	
	География религиозного и паломнического туризма.	
	География лечебно-оздоровительного туризма.	
	География спортивного, приключенческого и экстремального туризма.	
	География экологического туризма.	
	География делового туризма и бизнес-поездок.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2
Практическое занятие № 1. Выявление районов международного туризма по направлениям.	2	
Раздел 2. География международного туризма.		
Тема 2.1. Районы международного туризма.	Содержание	6
	Туристские макрорегионы мира.	
	Европа.	
	Азия и Азиатско-Тихоокеанский регион.	
	Африканский макрорегион.	
	Американский регион.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2
Практическое занятие № 2. Работа с атласом. Выявление туристских макрорегионов. Их характеристика	2	
Тема 2.2. Туризм в странах Зарубежной Европы.	Содержание	12
	Зарубежная Европа как крупный регион туризма.	
	Особенности развития туризма в Зарубежной Европе.	
	Туристская характеристика стран Северной Европы	
	Туристская характеристика стран Южной Европы	
	Туристская характеристика стран Западной (Центральной) Европы	
	Туристская характеристика стран Восточной Европы	

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

	Европейский регион как регион, имеющий разнообразные туристские ресурсы – рекреационные, информационные, исторические и др.	
	Шенгенское соглашение.	
	Характеристика видов туризма, развивающихся в данном регионе по странам.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	8
	Практическое занятие № 3. Сравнительная характеристика стран Зарубежной Европы.	2
	Практическое занятие № 4. Восточная и Центральная Европа – туристские предпочтения.	2
	Практическое занятие № 5. Туризм и туристские ресурсы Южной Европы.	2
	Практическое занятие № 6. Разработка виртуального тура по Европе.	2
Тема 2.3. Туризм в странах Зарубежной Азии.	Содержание	10
	Зарубежная Азия как крупный регион туризма.	
	Особенности развития туризма в Зарубежной Азии.	
	Туристская характеристика Средней (Центральной) Азии.	
	Туризм и отдых в странах Юго-Западной Азии.	
	Южная Азия: общая характеристика.	
	Туризм и отдых в странах Юго-Восточной Азии.	
	Туристско-рекреационный потенциал стран Зарубежной Азии.	
	Характеристика видов туризма, развивающихся в данном регионе по странам.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	6
	Практическое занятие № 7. Сравнительная характеристика стран Зарубежной Азии.	2
Практическое занятие № 8. Туризм и туристские ресурсы стран Юго-Западной Азии.	2	
Практическое занятие № 9. Особенности развития туризма странах Юго-Восточной Азии.	2	
Тема 2.4. Международный туризм в Австралии и странах Океании.	Содержание	8
	Австралия как регион туристской привлекательности.	
	Особенности развития туризма в Австралии.	
	Туристские ресурсы Австралии. Достопримечательности Австралии.	
	Виды туризма в Австралии. Туристская инфраструктура Австралии.	
	Океания как туристский регион.	
	Природные особенности Океании.	

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

	Туристско-рекреационный потенциал островных государств и территории Океании.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	Практическое занятие № 10. Международный туризм в Австралии и Океании.	2
	Практическое занятие № 11. Характеристика размещения туристских ресурсов и специфики развития туризма на территории Австралии и Океании	2
Тема 2.5. Туризм в странах Африки.	Содержание	10
	Африка как туристский регион.	
	Современное состояние международного туризма в Африке.	
	Северная Африка: общая характеристика.	
	Западная Африка: общая характеристика.	
	Восточный туристский район: общая характеристика.	
	Центральная Африка.	
	Южный туристский район: общая характеристика.	
	Островной туристский район (Маврикий, Мадагаскар, Реюньон, Сейшельские и Коморские острова).	
	В том числе практических и лабораторных занятий	6
	Практическое занятие № 12. Туристские центры Африки.	2
Практическое занятие № 13. Выявление климатических особенностей региона, влияющего на развитие туризма.	2	
Практическое занятие № 14. Характеристика этнических групп региона. Развитие этнического туризма.	2	
Тема 2.6. Международный и внутренний туризм в странах Америки.	Содержание	6
	Общая характеристика туристского потенциала Америки.	
	Северная Америка как крупный регион туризма.	
	Рекреационные зоны и районы США.	
	Канада как туристско-рекреационная зона Северной Америки.	
	Латинская Америка как крупный регион туризма.	
	Туризм и отдых в странах Карибского бассейна.	
Туристские ресурсы стран Центральной Америки.		

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

	В том числе практических и лабораторных занятий	2
	Практическое занятие № 15. Туристские ресурсы и предпочтения латиноамериканских стран.	2
Раздел 3. Россия как крупный туристский центр.		
Тема 3.1. Туристские регионы и районы России	Содержание	2
	Положение России в системе мирового туризма.	
	Север и Центр России.	
	Юг России как крупный регион туризма.	
	Сибирь и Дальний Восток как крупный регион туризма.	
Тема 3.2. Природно-культурное наследие России	Содержание	8
	Характеристика городов «Золотого кольца». Народные промыслы России	
	Природные объекты ЮНЕСКО в России	
	Культурные объекты ЮНЕСКО в России	
	В том числе практических и лабораторных занятий	6
	№ 16. Характеристика народных промыслов европейской части РФ.	2
	№ 17. Характеристика народных промыслов азиатской части РФ.	2
№ 18. Разработка перспективных туристских направлений	2	
МДК 02.02.3 Достопримечательности России и Санкт-Петербурга		56/34
Тема 1. Визитные карточки Санкт-Петербурга	Содержание	
	Основание Санкт-Петербурга. Петропавловская крепость	
	Исаакиевская площадь, Сенатская площадь	10
	Дворцовая площадь, площадь Искусств	
	Спас на Крови, Казанский собор	
	Пригороды Санкт-Петербурга: Петергоф, Пушкин	
	В том числе практических и лабораторных занятий	18
	Квест – прогулка по Невскому проспекту.	4
	Пешеходная прогулка: магазин купцов Елисеевых, Михайловский замок, Чижик – пыжик, Летний сад, Марсово поле, Мраморный дворец, Зимний дворец, Адмиралтейство.	4
	Пешеходная экскурсия по маршруту: Лютеранская церковь Петра и Павла, Казанский собор, католическая церковь Святой Екатерины, армянская церковь.	4

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

	Многоконфессиональный Петербург (храмы, церкви, мечеть, дацан). Презентация индивидуальной части экскурсии	2
	Петропавловская крепость, мини Петербург. Презентация индивидуальной части экскурсии.	4
Тема 2. Визитные карточки Москвы	Содержание	4
	Красная площадь. Мавзолей. Собор Василия Блаженного, ГУМ, Третьяковская галерея, Пушкинский музей	
	Кремль. Музеи Кремля. Александровский сад. Зарядье	2
	В том числе практических и лабораторных занятий	2
	ВДНХ, Останкино, Москва - река, Храм Христа Спасителя, Поклонная гора, Богородице – Смоленский Новодевичий женский монастырь	2
Тема 3. Золотое кольцо России	Содержание	2
	Города Золотого кольца России	2
	В том числе практических и лабораторных занятий	2
	Достопримечательности золотого кольца России	2
Тема 4. Приволжье	Содержание	2
	Визитные карточки городов: Пермь, Казань, Самара, Нижний Новгород, Саранск, Чебоксары, Ижевск, Йошкар – Ола, Ульяновск, Пенза, Уфа, Киров, Оренбург, Саратов.	2
	В том числе практических и лабораторных занятий	2
	Достопримечательности Поволжья	2
Тема 5. Южный регион России	Содержание	2
	Визитные карточки Южного региона России	2
	В том числе практических и лабораторных занятий	2
	Достопримечательности Южного региона	2
Тема 6. Города Урала	Содержание	2
	Визитные карточки Урала	2
	В том числе практических и лабораторных занятий	2
	Достопримечательности городов Урала	2
Тема 7. Сибирь и Дальний Восток	В том числе практических и лабораторных занятий	6
	Достопримечательности Дальнего Востока	4

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

	озеро Байкал	2
МДК 02.02.4 Автоматизированные системы управления		67/44
Тема 2.1. Информационные технологии. И информационные системы. Интегрированные информационные системы	Содержание Интегрированные информационные системы: понятие, использование. Электронный офис. Офисные технологии. Использование электронных таблиц в профессиональной деятельности: графическое представление табличных данных; применение в таблицах абсолютных и относительных ссылок при решении задач; встроенные функции . Дополнительные возможности электронных таблиц; консолидация, подбор параметра, поиск решения.	30
	В том числе практических и лабораторных занятий	20
	Практическое занятие 1. «Решение задач в электронных таблицах с применением функции ЕСЛИ»	4
	Практическое занятие 2. «Решение задач в электронных таблицах с применением функции ВПР»	4
	Практическое занятие 3. «Решение задач в электронных таблицах. Консолидация данных»	2
	Практическое занятие 4. «Решение задач в электронных таблицах. Подбор параметра»	2
	Практическое занятие 5. «Решение задач в электронных таблицах. Поиск решения»	4
	Практическое занятие 6. «Создание серийных документов»	4
Тема 2.2. Справочно-правовые системы Технология поиска.	Содержание Справочно- правовые системы. Особенности Консультант	12
	В том числе практических и лабораторных занятий	6
	Практическое занятие 7. «Знакомство с программой Консультант+»	2
	Практическое занятие 8. «Работа с программой Консультант+. Организация поиска.»	2
	Практическое занятие 9. «Работа с программой Консультант+. Организация поиска.»	2
Тема 2.3. Автоматизированные системы управления в туризме.	Содержание Асу в туризме. Особенность CRM систем. Программа фирмы САМО-Софт «САМО-ТУР агент».	18
	В том числе практических и лабораторных занятий	14
	Практическое занятие № 10 «Работа с программой «Само-Турагент»	2

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

	Справочники»	
	Практическое занятие № 11 «Работа с программой «Само-Турагент» Клиенты»	2
	Практическое занятие № 12 «Работа с программой «Само-Турагент» Оформление заявок. Подтверждение оплаты»	4
	Практическое занятие № 13 «Работа с программой «Само-Турагент» Бронирование и подтверждение услуг»	4
	Практическое занятие № 14 «Работа с программой «Само-Турагент» Пакет документов»	2
Тема 2.4 Информационная безопасность и киберугрозы.	Содержание Информационная безопасность. Защита персональных данных, файлов, электронная подпись и шифрование. Защита документов, проверка подлинности серверов (сертификаты), способы выявления фишинговых сайтов, шифрование информации, стеганография.	7
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	Практическое занятие № 15 «Защита документов в офисных программах»	3
	Практическое занятие № 16 «Работа с программой OpenPuff »	1
МДК 02.02.5 Иностранный язык в сфере турагентских услуг		72/70
Тема1. Введение. Организация расселения гостей во время путешествия.	Содержание	26
	Роль английского языка в международном туризме.	2
	В том числе практических и лабораторных занятий	24
	Профессии в индустрии гостеприимства: менеджер, гид, турлидер...	2
	Виды туризма-выездной и принимающий. Особенности работы менеджера в разных видах индустрии гостеприимства.	4
	Виды размещения туристов. Типы отелей, номеров, питания	2
	Заселение туристов в отель. Выселение из отеля.	2
	Проживание в отеле, возможные проблемы во время проживания	2
	Основные правила деловой переписки. Почта, E-mail.	2
	Письмо-запрос на бронирование номера для индивидуального или VIP гостя	2
	Письмо-запрос на бронирование группового заселения	2

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

	Инфраструктура отеля.	2
	Организация конференции. Инфраструктура для конференций	2
	Проверочное занятие №1.	2
Тема 2. Составление пакетных туров.	Содержание	22
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Составление пакетного тура для индивидуальных туристов. Преимущества пакетных туров.	2
	Письмо-запрос на составление и расчет тура для группы	4
	Общение по телефону. Консультации, решение конфликтов.	4
	Некачественное предоставление услуг туроператором. Требования компенсаций.	4
	Организация трансфера для групповых и индивидуальных туристов.	2
	Составление туров по спец-запросу, необычные туристические направления.	2
	Бронирование билетов на поезд и самолет	2
	Проверочное занятие №2.	2
	Тема 3. Въездной туризм в Санкт-Петербурге.	Содержание
В том числе практических и лабораторных занятий		
Основные достопримечательности Санкт-Петербурга		4
Виды досуга на воде в Санкт-Петербурге		2
Бронирование билетов в театр, в музей.		2
Составление программы-пребывания в Санкт-Петербурге для индивидуальных туристов		2
Составление программы-пребывания в Санкт-Петербурге для VIP туристов		2
Типы ресторанов, уметь описать и дать рецензию на ресторан		2
Бронирование столика в ресторане		2
Консультирование туристов по ресторанам Санкт-Петербурга		2
Составление программы-пребывания в Санкт-Петербурге для групп.		2
Проверочное занятие №3.	2	
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2		2
Раздел 3. Координация работы по реализации заказов		55/20
МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг		55/20
Тема 3.1. Организация	Содержание	18

43.02.16 Туризм и гостеприимство	Страница 17 из 26
<i>Запрещается несанкционированное копирование документа</i>	

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

контроля качества обслуживания на предприятии	Организация контроля качества обслуживания	
	Понятие и сущность сервиса	
	Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма	
	Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма	
	Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг	
	Организация контроля качества	
	В том числе практических и лабораторных занятий	12
	Практическое занятие 1. Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	4
	Практическое занятие 2. Определение проблем контроля качества услуг	4
Практическое занятие 3. Составление комплексной системы менеджмента качества	4	
Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии	Содержание	
	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма	
	Основные методы оценки качества обслуживания	
	Особенности обеспечения качества услуг	17
	Система оценки качества обслуживания	
	Формы и методы оценки качества услуг	
	В том числе практических и лабораторных занятий	8
	Практическое занятие 4. Проведение оценки эффективности предприятия	4
	Практическое занятие 5. Составление характеристики предприятия	2
Практическое занятие 6. Определение показателей качества обслуживания	2	
Учебная практика Виды работ - Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании. - Изучение перечня основных и дополнительных услуг. - Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости. - Изучение правила по технике безопасности. - Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства - Проектирование туров с учетом запросов потребителей.		36

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

<ul style="list-style-type: none"> - Формирование технологической карты тура. - Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе. - Разработка программы обслуживания туристов. - Организация обслуживания туристов в программном туризме. - Рассчитать тур по заданным позициям 	
Производственная практика Виды работ <ul style="list-style-type: none"> - Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг - Формирование туристского продукта 	108
Промежуточная аттестация	18
Всего	804

СМК ГБПОУ СПБТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинеты «Основ маркетинга»; «Организации деятельности сотрудников службы продаж», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п 6.1.2.5 примерной образовательной программы по специальности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>

2. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs : практикум для СПО / Л. В. Гаренских, И. Т. Демкина. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, 2021. – 104 с. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104910>

3. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs : практикум для СПО / Л. В. Гаренских, И. Т. Демкина. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, 2021. – 104 с. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104910>

4. Грозова, О. С. Делопроизводство : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 126 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08211-1. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472842>

5. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 194 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12617-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476733>

6. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 194 с. – (Профессиональное образование). <https://urait.ru/bcode/476733>

7. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 472 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13683-8. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477186>

8. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 472 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13683-8. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477186>

9. Захожий, А. В. Туристическая деятельность. Примеры по бухгалтерскому учету и налогообложению : учебно-методическое пособие для СПО / А. В. Захожий. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 106 с. – ISBN 978-5-4488-0974-3, 978-5-4497-0825-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/103263>

10. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>

11. Казакевич, Т. А. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Казакевич, А. И. Ткалич. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 177 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06291-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471615>

12. Каменец, А. В. Организация социально-культурной деятельности. Молодежный туризм : учебное пособие для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, М. С. Кирова, И. А. Урмина ; под общей редакцией А. В. Каменца. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 192 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08821-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471480>

13. Каменец, А. В. Организация социально-культурной деятельности. Молодежный туризм : учебное пособие для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, М. С. Кирова, И. А. Урмина ; под общей редакцией А. В. Каменца. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 192 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08821-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471480>

14. Косолапов, А.Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учебное пособие / А.Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2022. — 293 с. — ISBN 978-5-406-10047-9. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/944609>

15. Косолапов, А.Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. Практикум : учебное пособие / А.Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2021. — 280 с. — ISBN 978-5-406-08511-0. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/940141>

16. Краснопёрова, Ю. В. Теоретическая грамматика английского языка : учебно-методическое пособие для СПО / Ю. В. Краснопёрова. – Саратов : Профобразование, 2019. – 75 с. – ISBN 978-5-4488-0334-5. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86151>

17. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 462 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04604-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470020>

18. Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум : учебное пособие для СПО / Т. С. Кузнецова. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 267 с. – ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996-2846-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87787>

19. Лебедева, Т. Н. Информатика. Информационные технологии : учебно-методическое пособие для СПО / Т. Н. Лебедева, Л. С. Носова, П. В. Волков. – Саратов : Профобразование, 2019. – 128 с. – ISBN 978-5-4488-0339-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86070>

20. Маркетинг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Лукичёва [и др.] ; под редакцией Т. А. Лукичёвой, Н. Н. Молчанова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06970-9. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474521>

21. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 282 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10777-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475111>

22. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 282 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10777-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475111>

23. Прокопьева, Ю. В. Бухгалтерский учет и анализ : учебное пособие для СПО / Ю. В. Прокопьева. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 268 с. – ISBN 978-5-4488-0336-9, 978-5-4497-0404-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/90197>

24. Раптанова, И. Н. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма : учебное пособие для СПО / И. Н. Раптанова, К. Г. Чапалда. – Саратов : Профобразование, 2020. – 118 с. – ISBN 978-5-4488-0681-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91837>

25. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 431 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11048-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477850>

26. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474137>

27. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 366 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10542-1. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475813>

28. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 366 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10542-1. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475813>

29. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>

30. Солодилова, И. А. Лексикология немецкого языка : учебное пособие для СПО / И. А. Солодилова. – Саратов : Профобразование, 2020. – 133 с. – ISBN 978-5-4488-0636-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91883>

31. Солодилова, И. А. Лексикология немецкого языка : учебное пособие для СПО / И. А. Солодилова. – Саратов : Профобразование, 2020. – 133 с. – ISBN 978-5-4488-0636-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91883>

32. Стрнадюк, Г. С. Reise mit Vergnügen : учебное пособие для СПО / Г. С. Стрнадюк, Н. Н. Ломакина, Ю. В. Погадаева. – Саратов : Профобразование, 2020. – 116 с. – ISBN 978-5-4488-0685-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91843>

33. Технологии защиты информации в компьютерных сетях : учебное пособие для СПО / Н. А. Руденков, А. В. Пролетарский, Е. В. Смирнова, А. М. Суоров. – Саратов : Профобразование, 2021. – 368 с. – ISBN 978-5-4488-1014-5. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/102207>

34. Тюрин, Д. В. Маркетинговые исследования : учебник для среднего профессионального образования / Д. В. Тюрин. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 342 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-4561-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/426329>

35. Чапаева, Л. Г. Французский язык. Вводный курс : практикум для СПО / Л. Г. Чапаева. – Саратов : Профобразование, 2020. – 152 с. – ISBN 978-5-4488-0621-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/92198>

36. Чапаева, Л. Г. Французский язык. Вводный курс : практикум для СПО / Л. Г. Чапаева. – Саратов : Профобразование, 2020. – 152 с. – ISBN 978-5-4488-0621-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/92198>

37. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475816>

38. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства : учебник и практикум для среднего

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова ; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469548>

3.2.2. Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».
4. Абабков Ю.Н. Маркетинг в туризме : учебник / Ю.Н. Абабков, М.Ю. Абабкова, И.Г. Филиппова : под ред. Е.И. Богданова. – Москва : ИНФРА-М, 2023. – 214 с. – (Среднее профессиональное образование). <https://znanium.com/read?id=421412>
5. Быстров С.А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности: учебник. – М. : ИНФРА-М, 2018. <http://znanium.com/bookread2.php?book=961834>
6. Иванилова, С. В. Экономика организации : учебное пособие для СПО / С. В. Иванилова. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 152 с. – ISBN 978-5-4486-0358-7, 978-5-4488-0204-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/77010>
7. Иванилова. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 152 с. – ISBN 978-5-4486-0358-7, 978-5-4488-0204-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/77010>
8. Кольчугина Т.А. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учебно-методическое пособие / Кольчугина Т.А. — Пятигорск : Пятигорский государственный лингвистический университет, 2016. — 52 с. — ISBN 978-5-406-05471-0. — Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL: <https://book.ru/book/919893>
9. Можяева Н.Г. Организация туристской индустрии и география туризма: учебник. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014 <http://znanium.com/bookread2.php?book=432449>
10. Орловская В.П. Технология и организация предприятия туризма: учебник. – М.: Инфра-М, 2017. <http://znanium.com/bookread2.php?book=854398#>

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	<p>Осуществление приема заказов от туристов</p> <p>Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)</p> <p>Знать организацию работы с запросами туристов</p> <p>Знать Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	<p>Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</p> <p>Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами</p> <p>Выполнение задач по оформлению и обработке заказов</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Владеть техникой количественной оценки и анализа информации</p> <p>Владеть методикой хранения и поиска информации</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Знать требования к оформлению и учету заказов. Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Владеть культурой межличностного общения Знать этику делового общения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике



**Комитет по образованию
Государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение
«Санкт-Петербургский технический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ СПбТК

_____ А.В. Бурасовский
« 31 » августа 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ В ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО
«ПОРТЬЕ»**

43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

РП ПМ.03

СМК ГБПОУ СПБТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.03 «Выполнение работ в должности служащего «Портъе»»

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.12.2022 № 1199, зарегистрированного Министерством Юстиции Российской Федерации от 24.01.2023 № 73111, входящей в укрупненную группу специальностей 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ.

<p>Рассмотрено и одобрено на заседании предметно-цикловой комиссии Сервиса и туризма ГБПОУ СПБТК</p> <p>Протокол № <u>1</u> от «<u>30</u>» <u>августа</u> 2023 г.</p>	<p>Согласовано на заседании Методического совета ГБПОУ СПБТК</p> <p>Протокол № <u>1</u> от «<u>30</u>» <u>августа</u> 2023 г.</p>
---	---

Разработчики:

Преподаватель ГБПОУ СПБТК _____ Иванова А.В.
 Преподаватель ГБПОУ СПБТК _____ Кудряшова А.В.

Эксперты:

Внутренняя экспертиза

Техническая экспертиза
 методист ГБПОУ СПБТК _____ Давлетшин Э.З.

Содержательная экспертиза:
 Председатель ПЦК ГБПОУ СПБТК _____ Тябина Н.Д.

Согласовано:

_____ (место работы) (занимаемая должность) (подпись) (инициалы, фамилия) МП

Согласовано:

_____ (место работы) (занимаемая должность) (подпись) (инициалы, фамилия) МП

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.03 «Выполнение работ в должности служащего «Портъе»»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.03 «Выполнение работ в должности служащего «Портье»»

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Профессиональный модуль «Выполнение работ в должности служащего «Портье»» является обязательной частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Выполнение работ в должности служащего «Портье»» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

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

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 3	Выполнение работ в должности служащего «Портье»
ПК 3.1.	Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения
ПК 3.2.	Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 3.3.	Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
------------------	---

43.02.16 Туризм и гостеприимство	Страница 4 из 23
<i>Запрещается несанкционированное копирование документа</i>	

	<ul style="list-style-type: none"> - выдачи и хранения ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения; - приема и передачи информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; - приема на хранения ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; - внесения данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения; - приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; - выполнения 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; - хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> - 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

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.03 «Выполнение работ в должности служащего «Портье»»

	<p>гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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"> - нормативные правовые акты российской федерации, регулирующие деятельность средств размещения; - правила приема и 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; - принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; - правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; - основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - требования охраны труда; - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; - правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; - правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; - правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 438 часов

в том числе в форме практической подготовки – 374 часов

Из них на освоение МДК – 168 часов.

практики, в том числе учебная – 144 часа;

производственная – 108 часов.

Промежуточная аттестация – 18 часов.

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.03 «Выполнение работ в должности служащего «Портъе»»

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Всего	Обучение по МДК			Практики		
					В том числе			Учебная	Производственная	
					Лабораторных и практических занятий	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация			
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	
ПК 3.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 1. Выполнение работ в должности служащего «Портъе»	270	238	90	58				108	72
ПК 3.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 2. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации	150	148	78	76				36	36
	Всего:	438	386	168	134	0	18		144	108

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.03 «Выполнение работ в должности служащего «Портъе»»

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч
1	2	3
Раздел 1. Выполнение работ в должности служащего «Портъе»		90/58
МДК 03.01 Выполнение работ в должности служащего «Портъе»		90/58
Тема 1.1. Общее представление о гостинице. Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении и выселение из гостиницы.	Содержание	16
	Общее представление о гостиничном обслуживании, история развития гостиничного хозяйства. Классификация гостиниц. Ознакомление с нормативными правовыми актами РФ, регулирующие деятельность средств размещения. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Правила встречи гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	Содержание	56
	Системы и технологии службы приема и размещения. Предоставление информации об отеле. Алгоритмы. Бронирование гостиничных номеров. Деловая переписка с гостем. Правила встречи гостей в гостиницах. Правил приема и обслуживания в гостиницах. Выезд гостя из гостиницы. Расчет с гостями во время выезда из гостиницы.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	38
	Практическое занятие 3. Информация об отеле.	

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.03 «Выполнение работ в должности служащего «Портъе»»

	<p>Практическое занятие 4. Презентация гостиничного номера и гостиничных услуг гостю.</p> <p>Практическое занятие 5. Бронирование по телефону.</p> <p>Практическое занятие 6. Бронирование номера от стойки.</p> <p>Практическое занятие 7. Деловая переписка с гостем.</p> <p>Практическое занятие 8. Распределение номерного фонда.</p> <p>Практическое занятие 9. Заселение гражданина РФ. Заселение иностранного гражданина.</p> <p>Практическое занятие 10. Выезд гостя из гостиницы.</p> <p>Практическое занятие 11. Расчет с гостями во время выезда из гостиницы.</p>	
Тема 1.3. Обслуживание гостей в процессе проживания.	Содержание	18
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	16
	<p>Практическое занятие 12. Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги.</p> <p>Практическое занятие 13. Запрос на экскурсионное обслуживание.</p> <p>Практическое занятие 14. Подготовка необходимых документов для сдачи смены.</p> <p>Практическое занятие 15. Правила проведения текущего аудита. Проведение передачи дел и отчетов по окончанию смены</p>	
Раздел 2. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации		78/76
МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации		78/76
Тема 1. Организация и структура службы приема и размещения. Предоставление информации об отеле.	Содержание	10
	<p>Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания, цели, основные функции, состав персонала. Рабочие обязанности и задачи сотрудников службы приема и размещения.</p> <p>Стандарты внешнего вида и профессиональные качества сотрудников СПиР.</p> <p>Стандарты операционные процедуры SOP.</p> <p>Стандарт предоставления гостю информации о номерном фонде отеля. Структура и описание номерного фонда.</p> <p>Стандарт предоставления информации гостю об услугах и службах отеля. Основные и дополнительные услуги.</p> <p>Стандарт предоставления информации гостю о туристических возможностях Санкт-</p>	

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.03 «Выполнение работ в должности служащего «Портъе»»

	<p>Петербурга. Стандарт продвижения гостиничных услуг. Ознакомление с техниками увеличения продаж гостиничного продукта Upsell. Ознакомление с техниками перекрестных продаж гостиничных услуг Cross-sell.</p>	
	В том числе практических и лабораторных занятий	8
	<p>Практическое занятие №1. Предоставление информации гостю о номерном фонде отеля. Структура и описание номерного фонда. Практическое занятие №2. Предоставление информации гостю об услугах и службах отеля. Основные и дополнительные услуги. Практическое занятие №3. Предоставление информации гостю о туристических возможностях Санкт-Петербурга. Практическое занятие №4. Продвижение гостиничных услуг с использованием техник Upsell и Cross-sell.</p>	
Тема 2. Технологический цикл обслуживания гостей. Процедура бронирования гостиничного номера	Содержание	14
	В том числе практических и лабораторных занятий	14
	<p>Стандарт бронирования номеров в отеле по телефону и от стойки. Ознакомление с правилами гарантии и отмены бронирования. Структура каналов бронирования. Виды гостей в отеле. Стандарт бронирования двух и более номеров. Бронирование дополнительных услуг. Заказ трансфера. Процедура раннего заезда и позднего выезда из отеля. Тарифы на проживание. Специальные предложения для проживания гостей. Бронирование номера по специальному тарифу «Раннее бронирование». Бронирование номера по специальному тарифу «Предложение для влюбленных». Бронирование номера по специальному тарифу «Длительное проживание». Бронирование номера по специальному тарифу «Тариф выходного дня». Практическое занятие № 5. Бронирование номера по телефону для индивидуального гостя с заказом трансфера. Информирование гостей о правилах гарантии и отмены бронирования. Практическое занятие №6. Бронирование номера от стойки для индивидуального гостя с</p>	

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.03 «Выполнение работ в должности служащего «Портъе»»

	<p>запросом на ранний заезд и поздний выезд.</p> <p>Практическое занятие №7. Бронирование двух и более номеров для индивидуальных гостей.</p> <p>Практическое занятие №8. Бронирование номера для индивидуальных гостей по специальному предложению «Раннее бронирование».</p> <p>Практическое занятие №9. Бронирование номера для индивидуальных гостей по специальному предложению Предложение для влюбленных».</p> <p>Практическое занятие №10. Бронирование номера для индивидуальных гостей по специальному предложению «Длительное проживание».</p> <p>Практическое занятие №11. Бронирование номера для индивидуальных гостей по специальному предложению “Тариф выходного дня”.</p>	
Тема 3. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	Содержание	16
	В том числе практических и лабораторных занятий	16
	<p>Прием и размещение гостей. Правила заселения иностранных гостей в отель по гарантированному бронированию. Процедура регистрации и прием документов. Стандарт заселения в гостиницу индивидуальных иностранных гостей по негарантированному бронированию.</p> <p>Стандарт заселения в гостиницу индивидуальных иностранного гостей без предварительного бронирования Walk-in.</p> <p>Стандарт заселения в гостиницу корпоративных гостей.</p> <p>Стандарт заселения в гостиницу постоянных гостей.</p> <p>Стандарт заселения гостей с ограниченными возможностями и особыми потребностями.</p> <p>Стандарт заселения VIP-гостей.</p> <p>Стандарт заселения гостей с животными.</p> <p>Практическое занятие №12. Заселение иностранного гостя в отель по гарантированному бронированию.</p> <p>Практическое занятие №13. Заселение индивидуального иностранного гостя по негарантированному бронированию.</p> <p>Практическое занятие №14. Заселение индивидуального иностранного гостя без предварительного бронирования Walk-in.</p>	

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.03 «Выполнение работ в должности служащего «Портъе»»

	<p>Практическое занятие №15. Заселение иностранного гостя от компании по предварительному бронированию.</p> <p>Практическое занятие №16. Заселение постоянного иностранного гостя по предварительному бронированию.</p> <p>Практическое занятие №17. Заселение гостя с ограниченными возможностями и особыми потребностями.</p> <p>Практическое занятие №18. Заселение VIP-гостей.</p> <p>Практическое занятие №19. Заселение гостей с животными.</p>	
Тема 4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	Содержание	8
	В том числе практических и лабораторных занятий	8
	<p>Стандарт качества обслуживания при выписке гостей. Порядок расчетов за проживание и дополнительные услуги при выезде. Оформление финансово-отчетных документов.</p> <p>Процедура выписки гостей по гарантированному бронированию. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.</p> <p>Процедура выписки гостей от компании. Разделение счетов.</p> <p>Процедура выписки гостей от турагентства. Порядок возврата денежных средств.</p> <p>Практическое занятие №20. Выписка гостя. Проведение оплаты за проживание и дополнительные услуги. Разделение счетов.</p> <p>Практическое занятие №21. Выписка гостя по гарантированному бронированию и заказ трансфера.</p> <p>Практическое занятие №22. Выписка гостя от компании и помощь с багажом.</p> <p>Практическое занятие №23. Выписка гостя от турагентства с последующим бронированием.</p>	
Тема 5. Взаимодействие с гостем во время проживания.	Содержание	10
	В том числе практических и лабораторных занятий	10
	<p>Стандарты приема заказов на дополнительные услуги.</p> <p>Работа по организации досуга гостей. Рекомендации ресторанов, музеев, экскурсий.</p> <p>Переселение гостя из номера. Подселение к гостю в номер.</p> <p>Прием и передача сообщений для гостей отеля.</p>	

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.03 «Выполнение работ в должности служащего «Портъе»»

	<p>Прием и хранение вещей гостя сотрудниками FrontOffice.</p> <p>Практическое занятие №24. Прием заказов гостей на дополнительные услуги.</p> <p>Практическое занятие №25. Предоставление информации и рекомендаций по туристическим локациям.</p> <p>Практическое занятие №26. Переселение гостя из номера. Подселение к гостю в номер.</p> <p>Практическое занятие №27. Прием и передача сообщения для гостя отеля.</p> <p>Практическое занятие №28. Информирование гостей о правилах и порядке хранения вещей.</p>	
Тема 6. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Решение ситуативных задач	Содержание	10
	В том числе практических и лабораторных занятий	10
	<p>Взаимодействие со службой Maintenance. Стандарты и порядок решения задач по устранению технических неполадок в номере отеля. Регистрация запросов.</p> <p>Взаимодействие со службой Housekeeping. Стандарты и порядок решения задач по устранению замечаний к качеству уборки номера и наличию предметов гигиены.</p> <p>Взаимодействие со службой F&B.</p> <p>Порядок возврата утерянных вещей Lost&Found.</p> <p>Ошибочные начисления в расчетах при выписке гостя из отеля.</p> <p>Практическое занятие №29. Выполнение запроса на устранение технических неполадок в номере.</p> <p>Практическое занятие №30. Выполнение запроса на устранение замечаний по качеству уборки номера.</p> <p>Практическое занятие №31. Выполнение запроса на устранение замечаний по качеству обслуживания службы F&B и room service.</p> <p>Практическое занятие №32. Выполнение запроса гостя на возврат утерянной вещи.</p> <p>Практическое №33. Внесение изменений в расчеты при выписке гостя из отеля.</p>	
Тема 7. Стандарты работы при экстраординарных ситуациях в гостинице.	Содержание	10
	В том числе практических и лабораторных занятий	10
	<p>Последовательность действий при пожаре.</p> <p>Последовательность действий при угрозе заложения бомбы.</p>	

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.03 «Выполнение работ в должности служащего «Портъе»»

	<p>Последовательность действий при краже имущества гостя. Действия сотрудников ФО при угрозе жизни и здоровью гостя. Действия сотрудников ФО при нарушении правил проживания гостем. Практическое занятие №34. Последовательность действий при пожаре. Практическое занятие №35. Последовательность действий при угрозе заложения бомбы. Практическое занятие №36. Последовательность действий при краже имущества гостя. Практическое занятие №37. Действия сотрудников ФО при угрозе жизни и здоровью гостя. Практическое занятие №38. Действия сотрудников ФО при нарушении правил проживания гостем.</p>	
<p>Учебная практика Виды работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; - выдачи и хранения ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения; - приема и передачи информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; - приема на хранения ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; - внесения данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения; - приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; - выполнения 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; 	144	

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.03 «Выполнение работ в должности служащего «Портъе»»

<ul style="list-style-type: none"> - 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; □ хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения. 	
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <ul style="list-style-type: none"> – отработка навыков приема, регистрации и размещения гостей; – отработка навыков информирования потребителя о услугах и правилах безопасности во время проживания в гостинице; – отработка навыков подготовки счетов и организации отъезда гостей; – составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги; – отработка навыков контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах; – выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей составления проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; <p>отработка навыков проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</p>	108
Промежуточная аттестация	18
Всего	438

СМК ГБПОУ СПБТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.03 «Выполнение работ в должности служащего «Портье»»

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинеты «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга»; «Инженерных систем гостиницы»; «Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса»; «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения»; «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»; «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)», оснащенная в соответствии с п 6.1.2.3 примерной образовательной программы по специальности.

Мастерские «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования», сервис на объектах гостеприимства «Горничная», оснащенные в соответствии с п 6.1.2.4 примерной образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии сп 6.1.2.5 примерной образовательной программы по специальности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>

2. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/77001>

3. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs : практикум для СПО / Л. В. Гаренских, И. Т. Демкина. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, 2021. – 104 с. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104910>

4. Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаяева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 249 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9457-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/452929>

5. Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 с. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87797>

6. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 412 с. – (Профессиональная практика). – ISBN 978-5-534-13510-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476329>

7. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений : практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов : Профобразование, 2021. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104697>

8. Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 130 с. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/864722>

9. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>

10. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>

11. Захарова, Н. А. Здания и инженерные системы гостиниц : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 294 с. – ISBN 978-5-4488-0816-6, 978-5-4497-0482-5. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93539>

12. Захарова, Н. А. Основы страхования и статистического учета в туризме : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 212 с. – ISBN 978-5-4488-0468-7, 978-5-4497-0398-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93546>

13. Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 219 с.

– ISBN 978-5-4488-0732-9, 978-5-4497-0402-3. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93548>

14. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>

15. Исаева, О. М. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 168 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07215-0. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471025>

16. Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, 2021. – 167 с. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104899>

17. Краснопёрова, Ю. В. Теоретическая грамматика английского языка : учебно-методическое пособие для СПО / Ю. В. Краснопёрова. – Саратов : Профобразование, 2019. – 75 с. – ISBN 978-5-4488-0334-5. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86151>

18. Кузнецова, И. В. Ведение конфиденциального делопроизводства : учебник для СПО / И. В. Кузнецова, Г. А. Хачатрян. – Саратов : Профобразование, 2020. – 145 с. – ISBN 978-5-4488-0837-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/97082>

19. Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум : учебное пособие для СПО / Т. С. Кузнецова. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 267 с. – ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996-2846-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87787>

20. Лисевич, А. В. Маркетинговые технологии в туризме : учебное пособие для СПО / А. В. Лисевич, Е. В. Лунтова, М. А. Джалая. – Саратов : Профобразование, 2019. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-0371-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86302>

21. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/456006>

22. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 449 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12518-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475785>

23. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 86 с. – ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/44183>

24. Павлицева, Н. А. Основы проектирования, строительства и эксплуатации гостиниц : учебное пособие для СПО / Н. А. Павлицева. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 327 с. – ISBN 978-5-4488-0817-3, 978-5-4497-0483-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93545>

25. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399>

26. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399>

27. Раптанова, И. Н. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма : учебное пособие для СПО / И. Н. Раптанова, К. Г. Чапалда. – Саратов : Профобразование, 2020. – 118 с. – ISBN 978-5-4488-0681-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91837>

28. 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>

29. Солодилова, И. А. Лексикология немецкого языка : учебное пособие для СПО / И. А. Солодилова. – Саратов : Профобразование, 2020. – 133 с. – ISBN 978-5-4488-0636-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91883>

30. Стренадюк, Г. С. Reise mit Vergnügen : учебное пособие для СПО / Г. С. Стренадюк, Н. Н. Ломакина, Ю. В. Погадаева. – Саратов : Профобразование, 2020. – 116 с. – ISBN 978-5-4488-0685-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91843>

31. Т. С. Жданова, В. О. Корионова. – Саратов : Профобразование, 2019. – 98 с. – ISBN 978-5-4488-0273-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/8334>

32. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт,

2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>

33. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>

34. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>

35. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>

36. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>

37. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>

38. 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, 2021. – 498 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-01594-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469678>

39. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 188 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13958-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477254>

40. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 188 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13958-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477254>

41. Чапаева, Л. Г. Французский язык. Вводный курс : практикум для СПО / Л. Г. Чапаева. – Саратов : Профобразование, 2020. – 152 с. – ISBN 978-5-4488-0621-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/92198>

42. Чиликина, И. А. Управление персоналом : учебное пособие для СПО / И. А. Чиликина. – 2-е изд. – Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2019. – 76 с. – ISBN 978-5-88247-939-7, 978-5-4488-0292-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/85992>

43. 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, 2021. – 280 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13227-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476682>

44. 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, 2021. – 280 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13227-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476682>

3.2.2. Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 3.1.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 3.2.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 3.3.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

СМК ГБПОУ СПБТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.03 «Выполнение работ в должности служащего «Портъе»»

<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; 2. обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; 3. осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; 4. оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; 5. информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения. 	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; 2. осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; 3. оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; 4. осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения. 	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; 2. оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения. 	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>

СМК ГБПОУ СПбТК
«Система менеджмента качества»
РП ПМ.03 «Выполнение работ в должности служащего «Портъе»»

<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы.</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными постановлениями, распоряжениями, приказами, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов по вопросам гостиничного обслуживания.</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>