Частное профессиональное образовательное учреждение
Вологодский кооперативный колледж

Рабочая программа профессионального модуля

ПМн.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

43.02.16 Туризм и гостеприимство

гостиничные услуги

Форма обучения: очная

г. Вологда, 2024

Рассмотрена на заседании цикловой комиссии
технологии и сервиса
Протокол № 1 от 04.09.2024 г.
Председатель цикловой комиссии
_____ Комиссарова А.И.

Утверждаю
Зам. директора по учебно-
методической работе
_____ А.А. Русина

Организация-разработчик: ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Разработчик: Кадулина С.А., преподаватель ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО и потребностями рынка труда. Рекомендуется для использования в учебном процессе.

ООО "Деловой мир", менеджер — *Место работы, должность*

подпись

Сафронова О.В. — *ФИО*

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 9
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 21
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 23
5. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ 24

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМн. 02 Предоставление гостиничных услуг

1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

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

Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной программы.

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	-распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части; -определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы; -владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; -оценивать результат и последствия своих действий	-актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; -структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; -основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте; -методы работы в профессиональной и смежных сферах; -порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	-
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	-выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска; -оценивать практическую значимость результатов поиска; -применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач	-номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; -приемы структурирования информации; -формат оформления результатов поиска информации; -современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства	-
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере,	-определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; -применять современную научную профессиональную терминологию;	-содержание актуальной нормативно-правовой документации; -современная научная и профессиональная терминология; -возможные траектории	-

использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	-определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	профессионального развития и самообразования	
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	-организовывать работу коллектива и команды; -взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	-психологические основы деятельности коллектива; -психологические особенности личности	-
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	-грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке; -проявлять толерантность в рабочем коллективе	-правила оформления документов; -правила построения устных сообщений; -особенности социального и культурного контекста	-
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	-проявлять гражданско-патриотическую позицию; -демонстрировать осознанное поведение; -описывать значимость своей специальности; -применять стандарты антикоррупционного поведения	-сущность гражданско-патриотической позиции; -традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений; -значимость профессиональной деятельности по специальности; -стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения	-
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	-соблюдать нормы экологической безопасности; -определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности; -организовывать профессиональную деятельность с соблюдениемпринципов бережливого производства; -эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	-правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; -основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; -пути обеспечения ресурсосбережения; принципы бережливого производства; -правила поведения в чрезвычайных ситуациях	-
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	-понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы, понимать тексты на базовые профессиональные темы; -участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; -строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;	-правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; -основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); -лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; -особенности произношения;	-

	кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); -писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	-правила чтения текстов профессиональной направленности	
ПК 2.1Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	-предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; -предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; -оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; -оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; -принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; -осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; -обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование 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;	-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;	-оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; -встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; -ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; -выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение; -информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; -приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; -прием 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; -проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; -проведение расчетных операций при отъезде гостей 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	-иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; -методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; -основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; -принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; -правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; -правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.	-хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения; -приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; -приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; -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
ПК 2.2.Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	-анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и 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.		-контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; -взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса; -управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); -подготовка отчетов о своей работе за смену; -проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; -передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения.
ПК 2.3Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	-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		-помощь 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

	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.		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; -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
ПК 2.4.Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	-осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; -оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; -осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного; комплекса или иного средства размещения; -осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного; комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; -оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; -вести журнал передачи смены.		-оценки и планирования потребностей служб в материальных ресурсах и персонале; -проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; -распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных; -планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; -формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; -координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов); -стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности; -организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Учебные занятия	**468**
в т.ч.:	
теоретическое обучение	358
практические занятия	110
Самостоятельная работа	**12**
Практика	**216**
в т.ч.:	
учебная	108
производственная	108
Промежуточная аттестация *Контрольная работа* *Теоретический экзамен по МДКн02.01, МДКн 02.02, МДКн 02.03* *Экзамен квалификационный*	**28**
ВСЕГО	**724**

2.2. Структура профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	Учебные занятия		Самостоятельная работа
			теоретическое обучение	практические занятия	
ПК 2.1 ПК 2.3 ОК 01-ОК 07; ОК 09	МДКн 02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования	**222**	166	50	6
ПК 2.2 ПК 2.4 ОК 01 – ОК 07; ОК 09	МДКн 02.02. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	**154**	112	40	2
ПК 2.3 ОК 01 – ОК 07; ОК 09	МДКн 02.03. Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	**104**	80	20	4
ПК 2.1-2.4 ОК 01-ОК 07; ОК 09	Учебная практика	**108**			
	Производственная практика	**108**			
	Промежуточная аттестация	**28**			
	Всего:	**724**	**358**	**110**	**12**

2.3. Содержание профессионального модуля

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала (лабораторные и практические занятия, курсовая работа (проект) (при наличии)	Объем часов	Формируемые компетенции
МДКн 02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования		**222**	
Тема 1.1Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования	**Содержание учебного материала**	**70**	
	1. Роль службы бронирования в цикле обслуживания гостей. Служба бронирования: цели, основные функции, состав персонала.	2	ОК 01-ОК 07; ОК 09 ПК 2.1 ПК 2.3
	2. Источники и каналы продаж гостиничного продукта.	2	
	3. Виды бронирования. Гарантированное бронирование.	2	
	4. Виды бронирования. Негарантированное и двойное бронирование.	2	
	5. Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности.	2	
	6. Расчет стоимости гостиничных услуг.	2	
	7. Показатели оценки деятельности гостиницы.	2	
	8. Сотрудники службы бронирования: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, функции.	2	
	9. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования.	2	
	10. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	2	
	11. Виды оплаты бронирования.	2	
	12. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок.	2	
	13. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании.	2	
	14. Речевые стандарты при бронировании. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров.	2	
	15. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров.	2	
	16. Письменная коммуникация с клиентом.	2	
	17. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	2	
	18. Ошибки оператора по бронированию.	2	
	19. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.	2	
	20. Виды договоров (соглашений) на бронирование.	2	
	21. Виды пакетов услуг гостиницы. Основные и дополнительные услуги гостиницы.	2	
	22. Формирование программ лояльности клиентов.	2	
	23. Отчеты по бронированию.	2	
	24. Анализ бронирования с использованием телефона, интернета и туроператора.	2	
	25. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	2	
	26. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем.	2	
	27. Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	2	
	28. Правила и стандарты общения персонала с клиентами.	2	
	29. Навыки профессионального общения (вербальное, паравербальное общение).	2	
	30. Навыки профессионального общения (невербальное общение).	2	
	31. Процедура бронирования. Отработка диалога бронирование от стойки на 1 гостя.	2	
	32. Процедура бронирования. Отработка диалога бронирование от стойки на несколько гостей.	2	

	33. Процедура бронирования. Отработка диалога бронирование по телефону 1 гостя.	2	
	34. Процедура бронирования. Отработка диалога бронирование по телефону на несколько гостей.	2	
	35. Процедура бронирования. Отработка диалога групповое бронирование .	2	
	Практические занятия	**16**	
	1. Организация рабочего места службы бронирования. Оформление и составление заявки на бронирование разными способами.	2	
	2. Оформление и составление соглашения о гарантии бронирования. Оформление и составление бланка гарантийного письма.	2	
	3. Оформление и составление бланка подтверждения бронирования. Оформление и составление бланка «Отмена бронирования».	2	
	4. Оформление и составление бланка бронирования под гарантию кредитной карты.	2	
	5. Процедура аннулирования бронирования.	2	
	6. Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования.	2	
	7. Правила ведения телефонных переговоров с потребителями при бронировании.	2	
	8. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.	2	
Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	**Содержание учебного материала**	**78**	
	1. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.	2	ОК 01-ОК 07; ОК 09 ПК 2.1 ПК 2.3
	2. Нормативная документация регламентирующая деятельность гостиничной индустрии в РФ.	2	
	3. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ.	2	
	4. Отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	2	
	5. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	2	
	6. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.	2	
	7. Рабочие смены. Режимы работы администраторов.	2	
	8. Составление расписания на неделю для сотрудников СПиР.	2	
	9. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа.	2	
	10. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.	2	
	11. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	2	
	12. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.	2	
	13. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	2	
	14. Проблемы службы приема и размещения.	2	
	15. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	2	
	16. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	2	
	17. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	2	
	18. Система контроля доступа в помещения гостиницы.	2	
	19. Организация хранения личных вещей.	2	
	20. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	2	
	21. Встреча, приветствие и приём гостя.	2	
	22. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.	2	
	23. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей.	2	
	24. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.	2	
	25. Порядок регистрации документов и учёт граждан РФ.	2	
	26. Порядок регистрации иностранных граждан и лиц без гражданства.	2	

	27. Особенности регистрации иностранных граждан.	2	
	28. Организация приёма и размещения туристских групп.	2	
	29. Особенности обслуживания VIP – гостей.	2	
	30. Виды и методы оплаты за предоставленные гостиницей услуги. Выяснение вопросов платёжеспособности (кредитоспособности) клиентов.	2	
	31. Категории гостей, особенности обслуживания.	2	
	32. Ночной аудит. Правила выполнения ночного аудита.	2	
	33. Основные показатели эффективности деятельность гостиниц и иных средств размещения.	2	
	34. Порядок расчёта за проживание в гостинице. Правила оформления счетов за проживание в гостинице.	2	
	35. Порядок возврата денежных сумм гостям. Виды отчетной документации в гостинице	2	
	36. Разработка листа оценки (скрипт) процедуры для последующего использования данного инструмента в качестве контроля за действиями администратора при выполнении операционной процедуры.	2	
	37. Процедура заселения гостя.	2	
	38. Процедура выселения гостя.	2	
	39. Процедура выхода из конфликтной ситуации с гостем.	2	
	Практические занятия	**20**	
	1. Приём, регистрация и размещение гостя в гостинице.	2	
	2. Приём, регистрация и размещение VIP-гостей в гостинице.	2	
	3. Приём, регистрация и размещение групп туристов в гостинице.	2	
	4. Приём, регистрация и размещение иностранных граждан в гостинице.	2	
	5. Информирование потребителя о видах услуг вгостинице (основные услуги, дополнительные услуги).	2	
	6. Расчёт стоимости проживания в гостинице.	2	
	7. Оформление счетов за проживание в гостинице.	2	
	8. Оформление счетов за дополнительные услуги в гостинице.	2	
	9. Заполнение информационной базы данных оналичии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	2	
	10. Оформление отчётной документации на этаже в гостинице (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров).	2	
Тема 1.3.Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб бронирования и приема размещения (английский язык)	**Содержание учебного материала**	**18**	
	1. Заполнение бланков бронирования на иностранном языке.	2	ОК 01-ОК 07; ОК 09 ПК 2.1 ПК 2.3
	2. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.	2	
	3. Коммуникация с гостями в процессе бронирования.	2	
	4. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещении.	2	
	5. Коммуникация с гостями в процессе информирования об услугах.	2	
	6. Коммуникация с гостями в процессе оказания услуг.	2	
	7. Коммуникация с гостями в процессе выписки.	2	
	8. Ведение переписки при взаимодействии с иностранными гостями.	2	
	9. Ведение служебной документации.	2	
	Практические занятия	**14**	
	1. Составление ответов на письменные запросы на бронирование.	2	
	2. Составление ответов на жалобу гостя.	2	
	3. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении.	2	

	4. Диалоги с гостями при оказании услуг.	2	
	5. Диалоги с гостями по информированию о гостиничных услуг.	2	
	6. Диалоги с гостями при выписке.	2	
	7. Диалоги с гостями в конфликтных ситуациях.	2	
Самостоятельная работа: Решение ситуационных задач по общению с клиентами.		**6**	
МДКн 02.02. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг		**154**	
Тема 2.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службыуправления номерного фонда и дополнительных услуг	**Содержание учебного материала**	**112**	
	1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции.	2	ОК 01 – ОК 07; ОК 09 ПК 2.2 ПК 2.4
	2. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления.	2	
	3. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ.	2	
	4. Персонал номерного фонда. Правила поведения в нестандартных ситуациях.	2	
	5. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	2	
	6. Деловое общение. Этика и этикет.	2	
	7. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	2	
	8. Обслуживание VIP-гостей.	2	
	9. Виды «комплиментов» для VIP-гостей.	2	
	10. Уборочные материалы, техника, инвентарь.	2	
	11. Нормы расхода чистящих и моющих средств.	2	
	12. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем.	2	
	13. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.	2	
	14. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	2	
	15. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	2	
	16. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	2	
	17. Структура и функциональные обязанности персонала химчистки.	2	
	18. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	2	
	19. Оборудование прачечной и химчистки.	2	
	20. Бельевое хозяйство гостиницы. Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.	2	
	21. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.	2	
	22. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.	2	
	23. Документация, используемая в работе прачечной и химчистки гостиницы.	2	
	24. Безопасность в средствах размещения. Служба безопасности, организация ее работы.	2	
	25. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	2	
	26. Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	2	
	27. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	2	
	28. Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.	2	
	29. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.	2	
	30. Правила пожарной безопасности.	2	
	31. Правила эвакуации.	2	
	32. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем.	2	
	33. Оказание первой помощи.	2	

	34. Хранение ценных вещей проживающих.	2	
	35. Учет и возврат забытых вещей.	2	
	36. Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице.	2	
	37. Служба питания в гостинице.		
	38. Требования к услугам службы питания.	2	
	39. Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания.	2	
	40. Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания	2	
	41. Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания.	2	
	42. Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.	2	
	43. Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей.	2	
	44. Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы.	2	
	45. Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания.	2	
	46. Стили и методы подачи блюд и напитков.	2	
	47. Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания.	2	
	48. Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания.	2	
	49. Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания.	2	
	50. Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей.	2	
	51. Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса.	2	
	52. Организация службы рум-сервис.	2	
	53. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами.	2	
	54. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания.	2	
	55. Особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы.	2	
	56. Методы контроля, критерии и показатели качества обслуживания гостей службы питания.	2	
	Практические занятия	**40**	
	1. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	2	
	2. Оформление контроля качества уборки номеров.	2	
	3. Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	2	
	4. Оформление забытых вещей.	2	
	5. Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	2	
	6. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	2	
	7. Составление программы противодействия воровству в гостинице.	2	
	8. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.		
	9. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	2	
	10. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	2	
	11. Оформление технологических документов службы номерного фонда.	2	
	12. Составление прайс-листов на услуги прачечной-химчистки.	2	
	13. Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.	2	
	14. Отработка навыков организации пропускного режима на территорию гостиницы.	2	
	15. Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	2	
	16. Расчет расходов чистящих средств за определенный период времени.	2	

	17. Расчет расходов моющих средств за определенный период времени	2	
	18. Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания.	2	
	19. Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей.	2	
	20. Овладение приемами подачи блюд и напитков различными стилями и методами.	2	
Самостоятельная работа: Решение ситуационных задач по общению с клиентами.		**2**	
МДКн 02.03. Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы		**104**	
Тема 3.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников департамента маркетинга и рекламы	**Содержание учебного материала**	**80**	
	1. Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг. Составные элементы маркетинговой деятельности гостиничного продукта: цели, задачи, принципы, функции, средства маркетинга.	2	ОК 01 – ОК 07; ОК 09 ПК 2.3
	2. Маркетинговая деятельность в гостиничном предприятии. Функционирование службы маркетинга в гостинице: цели, функции, структура подразделения. Взаимосвязь службы маркетинга с руководством и другими структурными подразделениями. Каналы продаж гостиничного продукта	2	
	3. Понятие и характеристика гостиничного продукта. Номенклатура гостиничных услуг и методы ее формирования. Влияние особенностей гостиничного продукта на планировку гостиниц, на обслуживание клиентов.	2	
	4. Объекты маркетинговой деятельности: потребность, нужда, спрос, товар, рынок. Потребности, удовлетворяемые в сфере гостиничного бизнеса. Виды спроса, их краткая характеристика.	2	
	5. Маркетинговые мероприятия, проводимые гостиничным предприятием, при различных состояниях спроса.		
	6. Субъекты маркетинговой деятельности гостиничного дела.	2	
	7. Окружающая среда гостиничного предприятия: макро- и микросреда, факторы, формирующие окружающую среду предприятия.	2	
	8. Конкурентная среда. Понятие, виды и характеристика. Показатели (критерии) конкурентоспособности предприятия сферы гостеприимства (гостиничного продукта и гостиничной услуги). Виды конкуренции на рынке гостиничных услуг. Конкурентные стратегии гостиничного предприятия. Критерии оценки и методы анализа конкурентоспособности предприятия гостиничного хозяйства. Взаимосвязь конкурентоспособности гостиничного продукта с ЖЦТ.	2	
	9. Планирование и управление маркетинговой деятельности в сфере гостеприимства.	2	
	10. Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства: Производственная концепция, товарная концепция, сбытовая концепция, потребительская (рыночная) концепция, интегрированный маркетинг, стратегический маркетинг, общественный (социально-этичный) маркетинг.	2	
	11. Рынок: понятие, виды, признаки, классификация. Оценка конъюнктуры рынка. Основные рыночные показатели: ёмкость, доля рынка. Особенности и перспектив развития рынка гостиничных услуг.	2	
	12. Сегментация рынка гостиничных услуг, понятие и значение. Признаки и критерии сегментации. Рыночная ниша. Выбор целевых сегментов для предприятия гостиничного хозяйства.	2	
	13. Позиционирование гостиничного продукта. Стратегии охвата целевого рынка: недифференцированный, дифференцированный, концентрированный маркетинг.	2	
	14. Инструменты маркетинга в деятельности гостиницы. Понятия комплекса маркетинга, его базовые элементы: товар, цена, каналы сбыта, продвижение (4Р, 5Р, 7Р).	2	
	15. Жизненный цикл гостиничного продукта. Формирование комплексного гостиничного продукта, товарный ассортимент, товарная номенклатура. Основные и Дополнительные услуги и их влияние на формирование потребительской ценности гостиничного продукта.	2	
	16. Средства удовлетворения потребностей. Потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом. Методы прогнозирования потребностей на рынке	2	

	17. Ценовая политика в комплексе маркетинга гостиничного предприятия: понятие, сущность, виды цены. Зависимость цены от спроса. Основные виды ценовой стратегии. Особенности ценообразования в гостиничном бизнесе: виды тарифных планов и тарифной политика гостиничного предприятия. Выбор методов ценообразования.	2	
	18. Сбытовая политика: Организация товародвижения. Каналы распределения (сбыта) гостиничных услуг. Функции каналов сбыта. Классификация каналов товародвижения в зависимости от составляющих их уровней. Типы посредников.	2	
	19. Маркетинговые коммуникации и их характеристика Цели и средства маркетинговых коммуникаций: реклама, стимулирование сбыта, пропаганда. Особенности формирования коммуникационной политики гостиничных предприятий. Реклама гостиничных предприятий, ее роль и значение, функции, виды. Правовая основа рекламы гостиничного продукта.	2	
	20. Эффективность рекламы различных видов. Факторы, влияющие на эффективность рекламы. Рекламный бюджет. Изучение методов оценки эффективности рекламы. Ознакомление с критериями выбора средств рекламы предприятиями гостиничного хозяйства. Организация рекламной кампании гостиничного предприятия. Выбор видов и носителей рекламы.	2	
	21. Стимулирование сбыта гостиничного продукта; виды, назначение. Оценка эффективности средств стимулирования. Организация стимулирования продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы. Методы формирования спроса и стимулирования сбыта в комплексе маркетинга (ФОССТИС): понятие, его составные части и средства.	2	
	22. PR - «Паблик рилейшнз»: понятие, назначение, виды мероприятий. Фирменный стиль гостиничного предприятия: понятие, составляющие элементы, пути формирования. Продвижение как составляющее комплекса маркетинга.	2	
	23. МИ: Сущность, цели, принципы, и основные направления маркетинговых исследований. Практика маркетинговых исследований в деятельности предприятий сферы гостеприимства.	2	
	24. Основные принципы организации маркетингового исследования (этапы исследования). Виды информации. Источники сбора информации	2	
	25. Полевые и кабинетные исследования. Опрос как основной метод сбора информации. Специфика проведения опросов и интервью в сфере гостеприимства. Классификация опросов по цели, типу опрашиваемых, частоте проведения	2	
	26. Методы проведения опроса. Выборка: понятие, методы и проблемы формирования.	2	
	27. Анкетная форма сбора маркетинговой информации: понятие и составные части анкеты. Этапы проведения анкетирования. Порядок составления анкет. Виды вопросов анкеты по содержанию, сути проблемы, по форме содержания и представления.	2	
	28. Исследование потребителей услуг гостеприимства и их потребительского поведения. Необходимость изучения потребительского поведения. Специфика организованных покупателей на рынке услуг.	2	
	29. Изучение и анализ спроса потребителей на услуги гостеприимства. Анализ STEP-факторов для предприятия сферы гостеприимства	2	
	30. Сегментирование рынка гостиничных услуг. Оценка эффективности сегментации	2	
	31. Определение рыночного жизненного цикла гостиничного продукта и способов его продления	2	
	32. Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов	2	
	33. Формирование ценовой политики в предприятиях гостиничного сервиса различных категорий	2	
	34. Разработка нового товара (гостиничного продукта)	2	
	35. Овладение методикой разработки рекламной компании гостиничного предприятия. Создание рекламного ролика гостиничного продукта	2	
	36. Определение эффективности рекламы различных видов	2	
	37. Разработка программы продвижения для предприятий гостиничного дела	2	
	38. Изучение и освоение методов поиска и анализа актуальной информации в сети Интернет	2	
	39. Влияние денежных доходов на поведение потребителей	2	
	40. Разработка программ лояльности для клиентов предприятий гостиничного дела	2	

	Практические занятия	**20**	
	1. Анализ факторов маркетинговой среды предприятия гостиничного сервиса	2	
	2. Разработка критериев оценки конкурентоспособности с предприятиями гостиничного дела и мероприятий ее повышения	2	
	3. SWOT-анализ предприятий гостиничного сервиса	2	
	4. Решение задач по прогнозированию рынка	2	
	5. Деловая игра «Маркетинг в гостинице»	2	
	6. Анализ видов и средств рекламы для предприятий гостиничного дела	2	
	7. Разработка элементов фирменного стиля предприятий гостеприимства: слогана, логотипа, основного текста, товарного знака, торговой марки».	2	
	8. Формирование рекламных материалов (брошюр, каталогов, буклетов и т.д.)	2	
	9. Отработка навыков составления анкет	2	
	10. Разработка и анализ методов потребительских предпочтений	2	
Самостоятельная работа: Решение ситуационных задач по организации продаж.		**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, 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	**108**	

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 Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием Составление актов на списание инвентаря и оборудования Организация рабочего места Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; Оформление бронирования с использованием телефона Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения Создание отчетов по бронированию Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля		
Производственная практика Виды работ: Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Выполнение обязанностей ночного портье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих	**108**	

Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Проведение контроля готовности номеров к заселению Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. Ведение учета забытых вещей. Работа с просьбами и жалобами гостей. Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг Оформление отчетной документации Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах Оформление актов на списание малоценного инвентаря Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 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 Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях Оформление принятых заявок на резервирование номеров Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров Внесение изменений в заказ на бронирование Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения		
Промежуточная аттестация	**28**	
Всего:	**724**	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы профессионального модуля требует наличия учебного кабинета «Общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей».
Мастерская по видам работ «Администрирование отеля».

Оборудование учебного кабинета:посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; справочные, нормативные документы.

Технические средства обучения: компьютер, принтер, сканер,мультимедиапроектор, ресепшен, имитация денежных купюр, ключи-карты для электронных замков, мини-сейф, энкодер магнитных карт, терминал для платежных карт, телефон/факс, настенные часыи т.д.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

3.2.1. Основные печатные иэлектронные издания

1. Душкина, М. Р. Технологии рекламы и связей с общественностью: учебник для среднего профессионального образования / М. Р. Душкина. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 255 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19025-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/555773
2. Маркетинговые исследования: учебник для среднего профессионального образования / О. Н. Жильцова [и др.]; под общей редакцией О. Н. Жильцовой. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 307 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16625-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/536806
3. Можаева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум: учебное пособие / Н.Г. Можаева, М.В. Камшечко. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. - 120 с. – Текст: непосредственный.
4. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия: учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15264-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/544660
5. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для СПО / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва: Юрайт, 2020. — 449 с. — (Профессиональное образование). — Текст: непосредственный.
6. Поляков, В. А. Реклама: разработка и технологии производства: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Поляков, А. А. Романов. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 514 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10539-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/542275
7. Синяева, И. М. Основы рекламы: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. М. Синяева, О. Н. Жильцова, Д. А. Жильцов. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 453 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19116-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/555977
8. Тюрин, Д. В. Маркетинговые исследования: учебник для среднего профессионального образования / Д. В. Тюрин. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 342 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-4561-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/507803

9. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/544092

3.2.2. Дополнительные источники

1. Душкина, М. Р. Психология рекламы и связей с общественностью в маркетинге: учебник для среднего профессионального образования / М. Р. Душкина. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 259 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18710-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/545416

2. Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые технологии в туризме: маркетинг туристских территорий: учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 208 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10551-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/542264

3. Карпова, С. В. Рекламное дело: учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. В. Карпова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 425 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16874-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/531940

4. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/537182

5. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/538453

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоенности компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК. 2.1	-знание правил регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; -демонстрация способности информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; -демонстрация выполнения услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы; -осуществление приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	-устный и письменный опрос; -интерпретация результатов выполнения практических заданий; -оценка решения ситуационных задач; -оценка тестового контроля; -экзамены.
ПК. 2.2	-планирование, организация, координация и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; -знание правил хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	
ПК.2.3	-знание правил 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	
ПК.2.4	-выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	
ОК 01	-обоснование планирования учебной и профессиональной деятельности; -соответствие результата выполнения профессиональных задач эталону (стандартам, образцам, алгоритму, условиям, требованиям или ожидаемому результату); -степень точности выполнения поставленных задач.	
ОК 02	-полнота охвата информационных источников; -скорость нахождения и достоверность информации; -обновление и пополнение знаний, влияющих на результаты учебной и производственной деятельности.	
ОК 03.	-применение правил проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	
ОК 04	-осознание своей ответственности за результат коллективной, командной деятельности, готовности к сотрудничеству, использованию опыта коллег; -отсутствие негативных отзывы со стороны коллег и руководства.	
ОК 05	-демонстрация навыков грамотно общения и оформление документации на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	
ОК 06	-демонстрация проявления гражданско-патриотической позиции; -демонстрация осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей; -демонстрация применения стандартов антикоррупционного поведения.	
ОК 07	-демонстрация соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; -демонстрация обеспеченияресурсосбережения, способности применения знаний об изменении климата, принципов бережливого производства, эффективных действий в чрезвычайных ситуациях.	
ОК 09	-демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы;	

	- составление необходимой документации на государственном и иностранном языках	

5. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

По итогам изучения профессионального модуля предусмотрены теоретический экзамен и экзамен квалификационный по профессиональному модулю. Для теоретического экзамена по междисциплинарному курсу экзаменационные билеты состоят из тестового задания и трёх практических заданий. Для экзамена квалификационного экзаменационные билеты составлены в форме ситуаций, для решения которых необходимы знания теоретических вопросов, умение решать практические задачи.

Примерный перечень теоретических вопросов для подготовки к теоретическому экзамену

1. Расскажите об основных моментах предоставления гостиничных услуг в РФ на основании документа «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
2. Опишите операционный процесс обслуживания гостей в гостиницах.
3. Раскройте источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров.
4. Опишите организацию работы службы бронирования.
5. Раскройте особенности типа бронирования – гарантированное бронирование.
6. Раскройте особенности типа бронирования – негарантированное бронирование.
7. Раскройте особенности типа бронирования – двойное бронирование.
8. Расскажите об основных видах пакетов гостиничных услуг.
9. Опишите основы взаимодействия гостиниц с туристическими фирмами.
10. Проанализируйте бронирование с использованием Интернета и туроператора.
11. Расскажите о процедуре - подтверждение бронирования.
12. Расскажите об особенностях группового бронирования.
13. Раскройте виды заявок на бронирование и действия по ним.
14. Расскажите о составлении отчётов по бронированию.
15. Расскажите о процедуре - аннуляция бронирования.
16. Раскройте возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов.
17. Расскажите об основных моментах профессионального общения.
18. Опишите правила ведения телефонных переговоров с потребителями при бронировании (русский английский язык).
19. Опишите правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании (русский английский язык).
20. Дайте характеристику структуры маркетинговой деятельности предприятия гостиничного сервиса: цели, функции, принципы, объекты, субъекты.
21. Дайте характеристику средств наружной рекламы для предприятия гостиничного сервиса. Расскажите об особенностях применения перечисленных средств рекламы.
22. Дайте понятие медиапланирования. Перечислите разделы медиаплана гостиницы и дайте им характеристику. Раскройте обоснованность включения в медиаплан отдельных видов разделов.
23. Раскройте особенности жизненного цикла гостиничного продукта, охарактеризуйте этапы – выведение, рост, зрелость, спад.
24. Дать характеристику видов и средств рекламы с учетом специфики деятельности гостиницы.
25. Раскройте особенности сегментации рынка гостиничных услуг: охарактеризуйте факторы сегментации рынка, стратегии охвата рынка при сегментировании.
26. Раскройте специфику ценовой политики гостиницы: факторы, влияющие на формирование ценовой политики, ценовые стратегии, применяемые в зависимости от рыночной ситуации.

27. Раскройте специфику системы ФОССТИС гостиницы.

28. Раскройте понятие - поведение потребителей: Личностные характеристики, влияющие на поведение потребителей; Потребитель как участник процесса принятия решения о покупке, опишите этапы процесса освоения нового товара.

29. Раскройте понятие и особенности маркетинговых коммуникаций в гостиничном сервисе

30. Дайте характеристику рекламы в СМИ для предприятия гостиничного сервиса

31. Раскройте особенности маркетинговых исследований в гостиничном бизнесе: цели, задачи, принципы, этапы. Способы проведения маркетинговых исследований.

32. Дайте характеристику Кодекс ESOMAR при проведении маркетинговых исследований.

33. Дайте характеристику качественных методов опроса.

34. Дайте характеристику количественных методов опроса.

35. Дайте характеристику печатной рекламы для предприятия гостиничного сервиса.

36. Дайте характеристику маркетинговой среды предприятия гостиничного сервиса: микросреда и факторы микросреды.

37. Раскройте специфику ценовой политики гостиницы: цели ценовой политики, виды цен, применяемые в гостинице.

38. Раскройте стратегии нового товара в предприятиях гостиничного сервиса: понятие нового товара, этапы разработки, стратегии выхода с новым товаром на рынок.

39. Раскройте методы прогнозирования потребностей на рынке.

40. Раскройте понятие конкуренции для предприятия гостиничного сервиса

41. Сформулируйте требования к персоналу службы приёма и размещения.

42. Расскажите о встрече, приветствии и приёме гостя.

43. Опишите процесс демонстрации и назначения номера, поселение в номер.

44. Расскажите о правилах приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.

45. Опишите процедуру регистрации документов и учёта граждан РФ.

46. Опишите порядок регистрации иностранных граждан и лиц без гражданства.

47. Опишите особенности регистрации иностранных граждан, туристских групп, VIP – гостей.

48. Раскройте способы выяснения вопросов платёжеспособности (кредитоспособности) клиентов.

49. Расскажите о системе контроля доступа в помещения гостиниц.

50. Дайте понятие основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.

51. Опишите виды соглашений (договоров) в гостиничной индустрии.

52. Расскажите об особенностях заключения договора об оказании гостиничных услуг.

53. Расскажите об особенностях заключения договоров с турагентствами, туроператорами и с иными сторонними организациями.

54. Опишите основные этапы завершающей стадии обслуживания гостя.

55. Сформулируйте правила этикета для телефонных переговоров в гостинице.

56. Расскажите о правилах оформления счетов за проживание в гостинице.

57. Раскройте порядок расчёта за проживание в гостинице и за дополнительные платные услуги в гостинице.

58. Расскажите о видах и методах оплаты за предоставленные гостиницей услуги и о порядке возврата денежных сумм гостям.

59. Опишите виды отчетной документации в гостинице.

60. Раскройте основные функции службы ночного портье.

61. Сформулируйте основные обязанности сотрудников вечерней смены службы приема и размещения.

62. Опишите правила выполнения ночного аудита.

63. Раскройте функциональные обязанности работников службы приёма и размещения.

64. Опишите гостиничные автоматизированные системы управления. Опишите требования к услугам службы питания.

65. Охарактеризуйте особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания.

66. Раскройте требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания.

67. Раскройте нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей.

68. Опишите технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания.

69. Раскройте стили и методы подачи блюд и напитков.

70. Расскажите правила подготовки различных видов меню для предоставления услуг службы питания.

71. Раскройте организацию и подготовку предприятия общественного питания к обслуживанию гостей.

72. Опишите организация службы рум-сервис.

73. Опишите особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы.

Примерный перечень практических заданийдля подготовки к теоретическому экзамену

1. Произведите расчет стоимости бронирования, проживания и дополнительных услуг в гостинице, оформите счет за гостиничные услуги

Мама с ребенком 12 лет заехала в гостиницу «Юпитер» 3 звезды в номер люкс стоимостью 3600 руб. в сутки 25.07 в 5-00 и выехал 29.07 в 01-00. В гостинице всего 410 номеров. На сегодняшний день занято гостями 320 номеров. В ремонте находится 5 номеров. Стоимость завтрака – 230 руб. Бронирование - 25% от стоимости номера в сутки. Дополнительное место 75% от стоимости номера в сутки. Гость воспользовался дополнительной услугой прачечная: стирка блузки стоимостью 300 руб. и глажка стоимостью 250руб. Рассчитайте:

- ✓ стоимость проживания и бронирования;
- ✓ стоимость завтрака
- ✓ стоимость дополнительного места и проживания в нем;
- ✓ стоимость дополнительных услуг;
- ✓ итоговая сумма с гостя;
- ✓ необходимое количество сотрудников гостиницы;
- ✓ процент загрузки гостиницы;
- ✓ дайте характеристику номера;
- ✓ оформите счет

2. Осуществите встречу клиента, предварительный расчет за гостиничные услуги
3. Осуществите обслуживание и расчет клиентов за дополнительные услуги
4. Осуществите процедуру прощание с гостем, окончательный расчет за гостиничные услуги
5. Составьте расписание на неделю для администраторов СПиР, которое отвечает следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- 3 администратора в смену;
- отдых между сменами - не меньше 2 смен;
- 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе);
- 2 сотрудника могут выходить на смены строго со среды по воскресенье;
- требуется усилить дневную смену в воскресенье в связи с заездом большой группы;
- условные обозначения: У – утренняя смена с 07.00 до 15.30
  Д – дневная смена с 15.00 до 23.30
  Н – ночная смена с 23.00 до 07.30
  О – выходной день/отпуск
  М – промежуточная смена (может усиливать любую смену).

Заполните таблицу-расписание, используя условные обозначения. Рассчитайте необходимое количество администраторов. ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно.

6. Распределите номерной фонд гостиницы:

Дежурный менеджер получил следующий запрос от авиакомпании ПОБЕДА в 11.00 утра текущего дня и попросил вас распределить номерной фонд на заезд соответственно запросу.

«В результате отмены рейса, авиакомпания ПОБЕДА просит Вас разместить экипаж на одну ночь, заезд сегодня в 16.00. Согласно нашему договору, экипаж должен быть размещен в одном отеле и следующим образом:

- 2 номера для первого и второго пилотов;
- 3 номера с раздельными кроватями для сотрудников (6 человек);

Вам предоставлены в виде таблицы список заезжающих гостей на сегодняшний день (ArrivalList), описание категорий номеров, а также отчёт о статусе номерного фонда (RoomRack) на 11:00 утра текущего дня.

7. Раскройте составные элементы SWOT-матрицы, заполните таблицу с учетом специфики базы практики (гостиницы):

Сильные стороны	Слабые стороны
Угрозы	Возможности

8. Решите задачу. Спрогнозируйте объемы продаж на 6 период, используя представленные данные:

Период	1	2	3	5	Прогноз -6
Продажи, шт	7	9	10	13	

9. По данным таблицы необходимо выбрать один из сегментов по критерию максимума размера сбыта:

Характеристика сегмента	Сегменты		
	1	2	3
1. Размер, тыс.ед	1000	1800	1300
2. Интенсивность потребления (на одного потребителя)	3	1	1
3. Доля рынка	1/30	1/20	1/10

Критерии оценивания результатов тестового задания:

Максимальное количество баллов за экзамен 20 баллов. За тест – 5 баллов. За решение практических заданий 15 баллов.

Критерии оценки результатов теста

Шкала в процентах	Шкала в баллах	Максимальный балл
100- 86	52-60	5
85-71	43-51	4
70-60	36-42	3
менее 60	0-11	2

Критерии оценки результатов практических заданий

Три практические задания оцениваются по критериям, представленным в таблице. Максимальное количество баллов за 1 практическое задание 5. За три задания 15 баллов.

Критерий	Максимальный балл
Практическое задание выполнено в полном объеме, студент представил выполнение задания без погрешностей и замечаний, на все вопросы дал правильные ответы	5
Практическое задание выполнено в полном объему, студент представил выполнение задания с небольшими погрешностями, затруднялся при ответах на некоторые вопросы, нуждался в уточняющих вопросах и подсказках со стороны преподавателя	4
Практическое задание выполнено в соответствии с требованиями, студент представил выполнение задания с существенными погрешностями, неспособен правильно интерпретировать полученные результаты, затруднялся и/или не ответил на большинство вопросов, нуждался в уточняющих вопросах и подсказках со стороны преподавателя	3
Студент не выполнил практическое задание, неспособен пояснить выполнение задания, не ответил ни на один вопрос	2

Шкала оценивания за экзамен

Шкала в процентах	Шкала в баллах	Оценка	Вербальный аналог
100-86	20 - 18	5	Отлично
85-71	17-15	4	Хорошо
70-60	14-12	3	Удовлетворительно
менее 60	менее 11	2	Неудовлетворительно

Критерии оценивания результатов на экзамене по МДК

Оценка 2 «Неудовлетворительно» ставится, если при выполнении теста и практических заданий студент набрал менее 11 баллов.

Оценка 3 «Удовлетворительно» ставится, если при выполнении теста и практических заданий студент набрал от 12 до 14 баллов.

Оценка 4 «Хорошо» ставится, если при выполнении теста и практических заданий студент набрал от 15 до 17 баллов.

Оценка 5 «Отлично» ставится, если при выполнении теста и практических заданий студент набрал от 18 до 20 баллов.

Примерный перечень ситуационных заданий для подготовки к экзамену квалификационному

1. Выполните процедуру бронирования по телефону на русском (английском) языке с продвижением услуг данной гостиницы. В гостинице предлагаются услуги: свадебные пакеты для гостей, услуги SPA-салона, услуги трансфера, услуги ресторана. Задание выполняется на площадке «Front-office». Процедура бронирования осуществляется в автоматизированной системе управления в программе Excel.

2. Выполните процедуру заселения гостя гражданина РФ (иностранного гражданина) на русском (английском) языке с продвижением услуг данной гостиницы. В гостинице предлагаются услуги: свадебные пакеты для гостей, услуги SPA-салона, услуги трансфера, услуги ресторана. Задание выполняется на площадке «Front-office». Процедура бронирования осуществляется в автоматизированной системе управления в программе Excel.

3. Выполните процедуру выселения гостя гражданина РФ (иностранного гражданина) на русском (английском) языке с продвижением услуг данной гостиницы. В гостинице предлагаются услуги: свадебные пакеты для гостей, услуги SPA-салона, услуги трансфера, услуги ресторана. Задание выполняется на площадке «Front-office». Процедура бронирования осуществляется в автоматизированной системе управления в программе Excel.

Критерии оценивания ситуационных заданий

Максимальное количество баллов за правильно выполненное задание 48 баллов: 30 баллов за оценку действия (15 критериев по 2 балла максимально) и 18 баллов за критерии (уверенность, владение языком и т.д.) (6 критериев по 3 балла максимально).

Оценка действия:

- действие выполнено в полной мере согласно установленным требованиям – 2 балла:
- действие не выполнено, результат отсутствует – 0 баллов.

Процедура бронирования

№ п/п	Действие	Балл 2 или 0
1	Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?	
2	Уточняет имя гостя	
3	Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, количество номеров, время заезда	
4	Уточняет, есть ли у гостя особые пожелания	
5	Предлагает варианты на интересующие даты	
6	Предлагает включить питание в стоимость проживания	
7	Верно называет общую стоимость проживания с учетом питания	
8	Уточняет, желает ли гость забронировать номер / получает согласие на общую стоимость проживания	
9	Корректно записывает ФИ гостя, контактный телефон и адрес электронной почты	
10	Корректно информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования	
11	Уточняет, желает ли гость прогарантировать бронирование (номер карты по телефону / ссылка), объясняя разницу между гарантированным и негарантированным бронированием	
12	Сверяет полученные детали бронирования (тип номера, тип кровати, на чье имя, даты, кол-во гостей, пакеты питания, общая стоимость, с учетом пакетов питания, время заезда)	
13	Спрашивает, может ли он чем-то помочь	
14	Благодарит за звонок/выбор отеля и заканчивает разговор	
15	Администратор обращался к гостю по имени не менее 3-х раз	

Процедура заселения

№ п/п	Действие	Балл 2 или 0
1	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	
2	Просит предоставить паспорт, миграционную карту	
3	Подтверждает детали бронирования (тип номера, тип кровати, на чье имя, даты, кол-во гостей, пакеты питания, входящие в стоимость)	
4	Просит гостя заполнить рег. форму и подписать	
5	Спрашивает, может ли сделать копию паспорта, визы и миграционной карты	
6	Делает необходимые копии паспорта, визы и миграционной карты. Возвращает паспорт и миграционную карту	
7	Уточняет у гостя, каким способом он будет гарантировать оплату	
8	Просит банковскую карту, проводит карту в терминале или вносит реквизиты карты вручную в АСУ	
9	Отдает гостю ключ	

10	Информирует о месторасположении комнаты (только этаж)	
11	Информирует о расписании завтрака и расположении ресторана, Wi-Fi	
12	Информирует об услугах, входящих в стоимость проживания и платных услугах	
13	Сообщает гостю, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки	
14	Спрашивает, нужна ли помощь с багажом. Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	
15	Желает хорошего дня/приятного проживания. Обращался к гостю по имени не менее 3-х раз	

Процедура выселения

№ п/п	Действие	Балл 2 или 0
1	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	
2	Уточняет имя и номер комнаты	
3	Просит ключи от номера	
4	Спрашивает гостя, как прошло проживание	
5	Спрашивает, пользовался ли гость мини-баром	
6	Информирует гостя о начислениях (или распечатывает заполненный корректно информационный счет), просит гостя подтвердить, используя бумажные копии чеков.	
7	Уточняет о необходимости разделить счет гостю на услуги	
8	Узнает, каким способом будет оплачивать гость счета	
9	Получает денежные средства (карта, пин-код)	
10	Обнуляет счет в АСУ только после получения оплаты. Счета сформированы корректно	
11	Проговаривает выдачу финансово-отчетных документов, корректно	
12	Спрашивает, желает ли гость вновь остановиться в отеле	
13	Спрашивает, нужна ли помощь с багажом. Предлагает вызвать гостю такси	
14	Спрашивает, может ли еще чем-нибудь помочь	
15	Вежливо прощается с гостем. Обращался к гостю по имени не менее 3-х раз	

Критерии (уверенность, владение языком и т.д.) от 0 до 3 баллов
Для всех ситуаций

	Критерий	Балл	Описание критерия
1	Ориентирование в услугах отеля, уверенность в диалоге	0	не уверен, не внимателен
		1	плохие знания, не уверен
		2	хорошее знание, уверен
		3	уверенность, внимание к деталям, улыбка, харизма
2	Продвижение услуг отеля (платных)	0	не продвигает, не упоминает услуги отеля или предлагает неуместные услуги
		1	дает крайне мало информации об услугах
		2	информирует об услугах в нужном объеме, уместно
		3	информирует гостя, продвигая услуги отеля
3	Выполнение задания согласно условиям ситуации	0	не справляется
		1	плохо справляется
		2	справляется хорошо
		3	превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации
4	Грамматика	0	совершенно не знает правил грамматики
		1	большое количество ошибок
		2	допускает незначительные ошибки
		3	говорит без ошибок
5	Свобода общения на иностранном языке	0	не может говорить, не понят
		1	общается с трудом
		2	общается без затруднений
		3	общается абсолютно свободно

6	Произношение	0	русское произношение
		1	артикулирует с ошибками
		2	артикуляция без ошибок
		3	произношение уровня носителя языка

Шкала оценивания за экзамен

Шкала в процентах	Шкала в баллах	Оценка	Вербальный аналог
100-86	48 - 41	5	Отлично
85-71	40 - 34	4	Хорошо
70-60	33 - 28	3	Удовлетворительно
менее 60	менее 28	2	Неудовлетворительно

Критерии оценивания результатов экзамена квалификационного

Оценка 5 «отлично» ставится, если при выполнении ситуации обучающийся набрал от 41 до 48 баллов.

Оценка 4 «хорошо» ставится, если при выполнении ситуации обучающийся набрал от 34 до 40 баллов.

Оценка 3 «удовлетворительно» ставится, если при выполнении ситуации обучающийся набрал от 28 до 33 баллов.

Оценка 2 «неудовлетворительно» ставится, если при выполнении ситуации обучающийся набрал менее 28 баллов.