

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 21.04.2026 23:31:34
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность (профиль): Гостиничный сервис и туризм

Квалификация выпускника: Специалист по туризму и гостеприимству

Уровень базового образования обучающегося: Среднее общее образование

Форма обучения: Очная

Год набора: 2026

Челябинск 2026

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг разработана на основе требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 года № 1100 и примерной основной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Автор-составитель: Пясецкая И.Ш., Кажура И.И., Ковшова Е.В., Кремлева В.Г.

Рабочая программа профессионального модуля рассмотрена и одобрена на заседании кафедры гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций. Протокол № 10 от 25.05.2026 г.

Заведующий кафедрой гостеприимства и
международных бизнес-коммуникаций

М.В. Василиженко

Эксперты (рецензенты):

ООО «Отель Мегapolis-Челябинск»,
директор



Ю.В. Максимова

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	17
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	33
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	41

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.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 является частью профессионального учебного цикла образовательной программы по выбору в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 01	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 выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	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	определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности	-

	информации 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 использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	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 психологические основы деятельности коллектива	
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические особенности личности правила оформления документов	-
ОК 05	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке проявлять толерантность в рабочем коллективе	правила построения устных сообщений особенности социального и культурного контекста	-
ОК 09	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной	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 правила чтения текстов	-

	деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	профессиональной направленности	
ПК 2.1	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	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	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

	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 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	Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	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 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.	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	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	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

	применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием	Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	размещения Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения
ПК 2.3	Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов	Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных

	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	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	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 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
--	--	---	--

		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	
ПК 2.4.	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	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	Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) 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

	смены	размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	контроль деятельности департаментов (служб, отделов) Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте
ПК 2.5.	Комбинировать различные способы приготовления и сочетания основных продуктов с дополнительными ингредиентами для приготовления напитков и закусок; проверять	Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации деятельности предприятий питания; технологии производства на	Встреча и приветствие гостей и организации питания; информирование гостей о работе организации питания и предоставляемых

	качество и соответствие оформления блюд и напитков установленным требованиям внутренних стандартов к качеству и оформлению блюд и напитков; досервировывать, пересервировывать стол в соответствии с заказанными блюдами и последовательностью подачи блюд и напитков; подавать блюда и напитки с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков; презентовать гостям блюда и напитки при подаче; производить операции по подготовке блюда и напитков к презентации в присутствии гостей; порционировать и доводить до готовности блюда в присутствии потребителей; разрешать конфликтные ситуации; подавать меню, карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей; выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа блюд и напитков; давать пояснения гостям по блюдам и напиткам	предприятиях питания; требования охраны труда на рабочем месте; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе производственной службы; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку; правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку; правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей за столом в организации питания; правила подачи меню в организации питания; порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей; правила и виды расстановки мебели в зале организации питания; виды сервировки стола при обслуживании гостей; виды и назначение ресторанных аксессуаров; характеристика столовой посуды, приборов; правила и техника подачи блюд и напитков; правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей; способы и техника сбора использованной столовой посуды и приборов со столов; правила расстановки использованной столовой посуды и приборов на подносе и сервировочной тележке и перевозки на ней; способы и правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе и в руках; требования к качеству, безопасности	услугах; размещение гостей за столом в зале организации питания; подготовка зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала; подготовка (досервировка, пересервировка) стола для подачи очередного блюда и к приходу новых гостей; проверка состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность); подача блюд и напитков гостям организации питания; сбор использованной столовой посуды и приборов со столов поддержание чистоты и порядка в зале обслуживания; подготовка мебели, оборудования и инвентаря, посуды бара, буфета к обслуживанию гостей; приготовление заготовок для блюд, напитков, свежавыжатых соков; реализация готовых к употреблению безалкогольных напитков; уборка использованной барной посуды со столов бара и барной стойки; прием, оформление
--	--	---	---

		пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения; правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию гостей; методы подготовки плодов и пряностей: промывание, очистка, снятие цедры, нарезка, измельчение, предохранение от потемнения; правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания гостей организации питания; правила и очередность подачи блюд и напитков; требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды; правила и техника подачи крепких спиртных напитков; правила и техника подачи вина; правила и техника подачи крепких спиртных напитков; правила и техника приготовления и подачи чая, кофе; нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов; методы разрешения конфликтных ситуаций; техника продаж и презентации напитков; виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания; порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях	и уточнение заказа гостей организации питания; рекомендации гостям организации питания по выбору блюд и напитков; передача заказа гостей организации питания на кухню и в бар организации питания; досервировка стола в соответствие с заказом гостей организации питания; получение блюд и напитков с кухни и бара организации питания; подача блюд и напитков гостям организации питания; замена использованной посуды, приборов и столового белья;
--	--	---	--

Личностные результаты реализации рабочей программы воспитания

Личностные результаты реализации рабочей программы воспитания <i>(дескрипторы)</i>	Код личностных результатов реализации рабочей
---	---

	программы воспитания
Проявляющий активную гражданскую позицию на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан, уважения к историческому и культурному наследию России. Осознанно и деятельно выражающий неприятие дискриминации в обществе по социальным, национальным, религиозным признакам; экстремизма, терроризма, коррупции, антигосударственной деятельности. Обладающий опытом гражданской социально значимой деятельности (в студенческом самоуправлении, добровольчестве, экологических, природоохранных, военно-патриотических и др. объединениях, акциях, программах). Принимающий роль избирателя и участника общественных отношений, связанных с взаимодействием с народными избранниками	ЛР 2
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры. Критически оценивающий и деятельно проявляющий понимание эмоционального воздействия искусства, его влияния на душевное состояние и поведение людей. Бережливо относящийся к культуре как средству коммуникации и самовыражения в обществе, выражающий сопричастность к нравственным нормам, традициям в искусстве. Ориентированный на собственное самовыражение в разных видах искусства, художественном творчестве с учётом российских традиционных духовно-нравственных ценностей, эстетическом обустройстве собственного быта. Разделяющий ценности отечественного и мирового художественного наследия, роли народных традиций и народного творчества в искусстве. Выражающий ценностное отношение к технической и промышленной эстетике	ЛР 11
Выбирающий оптимальные способы решения профессиональных задач на основе уважения к заказчику, понимания его потребностей	ЛР 13
Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)	ЛР 16
Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)	ЛР 17
Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)	ЛР 18
Необходимость самообразования и стремящийся к профессиональному развитию по выбранной специальности.	ЛР 19
Открытость к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий.	ЛР 21
Активно применять полученные знания на практике.	ЛР 22
Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	ЛР 23
Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	ЛР 24
Проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается.	ЛР 25

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 999,
в том числе в форме практической подготовки – 694 часов
Из них на освоение МДК – 626 часа,
в том числе самостоятельная работа - 37 часов
практики, в том числе учебная – 108 часа
производственная – 216 часа
Промежуточная аттестация – 12 часов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

Коды профессиональных и общих компетенций личностных результатов реализации рабочей программы воспитания	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, час.						
				Обучение по МДК					Практики	
				Всего	В том числе			Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная
					Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 2.1., 2.4 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05; ОК 09 ЛР 2, 11,13,16-19,21-25	МДК.02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы	177	106	168	106	-	6	3	-	-
ПК 2.2. ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05; ОК 09 ЛР 2, 11,13,16,17, 19,21-25	МДК.02.02. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	78	42	72	42	-	3	3	-	-
ПК 2.3. ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05; ОК 09 ЛР 2, 11,13,16-19,21-25	МДК.02.03. Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	108	56	106	56	20	2	-	-	-
ПК 2.5. ОК 04, ОК 07; ЛР 2, 11,13,16,17, 19,21-25	МДК.02.04. Организация кухни и приготовление пищи на предприятиях гостеприимства	32	22	32	22	-	-	-	-	-
ПК 2.5. ОК 04, ОК 07;	МДК.02.05. Организация обслуживания на	162	76	142	76	-	20	-	-	-

ЛР 2, 11,13,16,17, 19,21-25	предприятиях гостеприимства									
ПК 2.1, 2.3. ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05; ОК 09 ЛР 2, 11,13,16,17, 19,21-25	МДК.02.06. Организация экскурсионной деятельности в гостиничном предприятии	112	68	106	68	-	6	-	-	-
ПК 2.1-ПК 2.5. ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05; ОК 09 ЛР 2, 11,13,16-19,21-25	УП.02. Учебная практика	108	108	108	-	-	-	-	108	-
ПК 2.1-ПК 2.5. ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05; ОК 09 ЛР 2, 11,13,16-19,21-25	ПП.02. Производственная практика	216	216	216	-	-	-	-	-	216
ПК 2.1-ПК 2.5. ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05; ОК 09 ЛР 2, 11,13,16-19,21-25	ПА.02.(К)Экзамен по модулю	6	-	-	-	-	-	6	-	-
	Всего:	999	694	950	370	20	37	12	108	216

2.2. Тематический план и содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

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
МДК 02.01. Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования		177/106
Раздел 1. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы		177/106
1 семестр		32/16
Тема 1.1. Организация работы службы приема и размещения	Содержание учебного материала	32/16
	Гостиничный продукт и его особенности	16
	Понятие организации гостиничного предприятия. Европейская и американская система организации гостиничного бизнеса. Классификация и сертификация гостиничных предприятий и других средств размещения	
	Взаимодействие гостиничного предприятия с контрагентами: турфирмами, компаниями	
	Место и роль службы приема и размещения в гостиничном предприятии.	
	Зоны гостиничного предприятия. Frontoffice – сердце отеля.	
	Техническое оснащение службы приема и размещения. Эргономия рабочего места	
	Классификация гостиничных номеров.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	16
	Решение задач на определение категории гостиничного продукта	2
	Анализ организационной структуры гостиничного предприятия	2
	Определение зон гостиничного предприятия (бекофис, фронтофис)	2
	Сравнительный анализ гостиничных предприятий разной категории звездности г. Челябинска	2
	Сравнительный анализ классификации гостиничных предприятий в России и за рубежом	2
	Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах. Определение численности работников, занятых в службе приема и	2

	размещения в соответствии с установленными нормативами. Планирование деятельности службы приема и размещения	
	Составление договора о сотрудничестве	2
	Устройство АСУ в гостиничном предприятии	2
Промежуточная аттестация	Контрольная работа	-
2 семестр		72/46
Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	Содержание учебного материала	72/46
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.	26
	Сотрудники службы бронирования: 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.	
	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	
	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	
	Служба бронирования. Структура. Персонал.	
	Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования.	
	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	
	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании.	

	Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	
	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.	
	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	
	Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещении и выписки на английском языке	
	Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	
	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.	
	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.	
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	46
	Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	4
	Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	6
	Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GD	4
	Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	4
	Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	6
Промежуточная аттестация	Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	6
	Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	6
	Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях.	6
	Диалоги с гостями при бронировании гостей	2
Промежуточная аттестация	Контрольная работа	-
3 семестр		72/44
Тема 1.3. Технологический	Содержание учебного материала	72/44

цикл обслуживания гостей. Заезд, прием и регистрация, обслуживание во время проживания гостей	Стандарт регистрации гостей: регистрация индивидуальных гостей, групповых гостей, вип-гостей	20
	Стандарт регистрации иностранных гостей и лиц без гражданства	
	Регистрация гостей, бронировавших место в гостиничном предприятии через турфирму	
	Алгоритм работы с письменными и устными жалобами (претензиями) гостей	
	Правила поведения работников при решении конфликтных ситуаций с потребителями гостиничных услуг	
	Стандарт выписки гостя (check -out). Разбор конкретных ситуаций: выписка индивидуального гостя, группы гостей, вип - гостя (экспресс - выписка). Выписка в АСУ (программное обучение).	
	Расчет с гостем. Выяснение вопросов платежеспособности гостя. Прощание с гостем.	
	Формы оплаты в гостиничном предприятии. Порядок расчета за дополнительные платные услуги. Телефонные переговоры. Ведение кассовых операций. Международные платежные системы. Работа с кредитными и дебетовыми картами, дорожными чеками, туристскими ваучерами. Порядок возврата денежных средств.	
	Составные элементы счета. Промежуточный счет. Предварительный (информационный) счет. Окончательный счет. Индивидуальный счет гостя. Счет для компании.	
	Закон о миграционном учете граждан и лиц без гражданства. Правила выписки иностранных граждан. Порядок выписки иностранных граждан	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	44
	Регистрация различных категорий потребителей	4
	Ролевая игра: решение сложных ситуаций с гостем	4
	Ответ на письменные жалобы гостей	4
	Разработка программы анимационного обслуживания гостя	4
	Задание на заполнение вахтовой книги (logbook)	4
	Решение ситуационных задач по регистрации конкретной категории гостей	4
	Ролевая игра «Сопровождение гостя до номера»	4
	Работа со счетом гостя: расчет стоимости проживания в отеле	4
	Решение ситуационных задач по выписке конкретной категории гостей	4

	Выписка гостя: составление промежуточного счета	4
	Выписка гостя: окончательный расчет с потребителем гостиничных услуг	4
Самостоятельная работа обучающихся Подготовка к контрольной работе		6
Промежуточная аттестация	Экзамен комплексный	3
МДК. 02.02.Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг		78/42
Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса		78/42
2 семестр		
Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Содержание учебного материала	78/42
	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	30
	Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	
	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	
	Уборочные материалы, техника, инвентарь.	
	Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.	
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	
	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	
	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	42
	Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	4
	Оформление контроля качества уборки номеров.	6
	Составление листов рабочих заданий для горничных	6
	Подготовка тележки горничной к работе	8
	Технология уборки номеров	6
	Составление описания процедуры уведомления гостя об уборке номера.	6
	Контроль и комплектация мини-бара	6

Самостоятельная работа обучающихся Подготовка к дифференцированному зачету		3
Промежуточная аттестация	Экзамен комплексный	3
МДК.02.03.Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы		108/56
Раздел 3. Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы		108/56
3 семестр		64/36
Тема 3.1. Основы гостиничного маркетинга	Содержание учебного материала	20/14
	Сущность и содержание маркетинга в индустрии гостеприимства. Современные тенденции развития гостиничной индустрии. Особенности маркетинга услуг. Принципы, цели и задачи маркетинга гостиничных услуг.	4
	Виды и основные концепции маркетинга.	
	Комплекс гостиничного маркетинга.	
	Маркетинговая среда предприятия. Организация маркетинговой службы гостиниц.	2
	В том числе практических и лабораторных занятий	14
	Анализ видов и концепции маркетинга гостиничного предприятия.	2
	Выявление основных составляющих среды маркетинга конкретного отеля. SWOT и PEST-анализ.	4
	Формулирование комплекса маркетинга отеля.	4
	Анализ структуры и функций маркетинговой службы отеля.	4
	Содержание учебного материала	14/6
Тема 3.2. Маркетинговые исследования рынка гостиничных услуг	Маркетинговая информационная система: понятие и структура. Источники маркетинговой информации: общие и специфические.	8
	Сущность и методы маркетинговых исследований и их применение в маркетинге гостиниц и ресторанов. Формы организации маркетинговых исследований.	
	Основные ошибки при проведении маркетинговых исследований в сфере гостеприимства.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	6

	Выбор и обоснование методов и форм маркетинговых исследований конкретного гостиничного предприятия.	6
Тема 3.3 Анализ потребительского поведения в гостиничном маркетинге	Содержание учебного материала	22/12
	Сущность потребительского поведения на рынке услуг предприятий гостиничного бизнеса. Основные модели покупательского поведения.	2
	Факторы потребительского поведения: общие и специфические.	2
	Типология потребителей: различные подходы.	2
	Удовлетворенность и лояльность потребителей как факторы, повышающие спрос на продукт. Базовые стратегии предприятия при различных уровнях удовлетворенности потребителей. Изучение ожиданий клиента. Привлечение и обслуживания постоянных клиентов.	2
	Причины и типы покупательских рисков в индустрии гостеприимства. Меры по снижению покупательских рисков.	2
	В том числе практических и лабораторных занятий	12
	Составление потребительских профилей отеля. Расчет CLV для каждого профиля.	2
	Анализ рисков для гостей отеля. Проектирования стратегий работы с рисками.	6
	Оценка степени лояльности клиентов отеля. Работа с отзывами гостей.	4
Тема 3.4 Сегментация и позиционирование на рынке гостиничных и ресторанных услуг	Содержание учебного материала	8/4
	Сегментация рынка: сущность и этапы. Выбор целевого рынка и целевого сегмента. Критерии сегментации рынка. Анализ конкурентов. Методы сегментации рынка: общие и особенные. Выбор стратегии охвата рынка. Направления деятельности предприятия на целевом сегменте.	2
	Позиционирование продукта: понятие и стратегии. Методы позиционирования гостиничного продукта. Способы повышения продаж. Основные ошибки при позиционировании и продвижении гостиниц и ресторанов	2
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	Выявление базовых сегментов рынка гостиничного предприятия. Сегментация	2

	по потребителям и конкурентам.	
	Выбор концепции позиционирования, формулирование миссии конкретного отеля.	2
Промежуточная аттестация	Контрольная работа	-
Промежуточная аттестация	Защита курсовой работы	
Примерная тематика курсовых работ (проектов) 1. Анализ видов и концепций маркетинга гостиничного предприятия. 2. Внешняя среда маркетинга гостиничного предприятия: структура и характер влияния на деятельность организации. 3. Формирование комплекса маркетинга гостиничного предприятия. 4. Гостиничный продукт как объект управления. 5. Разработка новых продуктов в гостиничном бизнесе. 6. Продуктовая политика гостиничного предприятия. 7. Цена как элемент комплекса маркетинга в рамках гостиничного предприятия. 8. Ценовая политика в индустрии гостеприимства. 9. Модификация цен и ее влияние на эффективность гостиничного предприятия. 10. Проблема жизненного цикла продукта и ее решения в индустрии гостеприимства. 11. Сегментация рынка гостиничного предприятия. 12. Проблемы позиционирования гостиничного продукта. 13. Стратегии позиционирования гостиничного продукта. 14. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства: применение количественных методов исследования. 15. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства: применение качественных методов исследования. 16. Анализ бренда гостиничного предприятия. 17. Марочный капитал в индустрии гостеприимства: понятие и структура. 18. Управление маркой в гостиничном бизнесе. 19. Управление марочным капиталом в индустрии гостеприимства. 20. Особенности потребительского поведения в индустрии гостеприимства. 21. «Точки контакта» с потребителем и их использования в продаже гостиничного продукта. 22. Формирование уникального торгового предложения в гостиничном бизнесе. 23. Проблема конкурентоспособности в индустрии гостеприимства.		

24. Анализ конкурентов гостиничного предприятия. 25. Конкурентные стратегии гостиничного предприятия. 26. Маркетинговые стратегии в гостиничном бизнесе: стратегии роста. 27. Маркетинговые стратегии в гостиничном бизнесе: стратегии охвата рынка. 28. Маркетинговые стратегии в гостиничном бизнесе: стратегии, зависящие от динамики спроса. 29. Управление маркетингом гостиничного предприятия. 30. Стратегический маркетинг в индустрии гостеприимства. 31. Маркетинговые коммуникации в индустрии гостеприимства. 32. Методы продвижения гостиничного продукта. 33. Роль прямых продаж в индустрии гостеприимства. 34. Реклама в гостиничном бизнесе и ее эффективность. 35. Организация PR гостиничного предприятия. 36. Методы стимулирования сбыта в индустрии гостеприимства.		
6 семестр		44/20
Тема 3.6 Маркетинговые коммуникации в индустрии гостеприимства	Содержание	18/4
	Характеристика коммуникационной политики. Основные средства маркетинговой коммуникации и их использование на сервисных предприятиях.	2
	Реклама как средство маркетинговой коммуникации. Виды рекламы. Разработка и проведение рекламных кампаний.	4
	Связи с общественностью. Разработка и проведение эффективных PR-акций.	2
	Персональные продажи и их роль в гостиничном и ресторанном бизнесе.	2
	Особенности интернет-маркетинга отеля.	4
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Анализ видов маркетинговых коммуникаций отеля и их результативности	4
	Анализ сайта отеля и СММ.	2
	Разработка рекомендаций по совершенствованию маркетинговых коммуникаций гостиничного предприятия.	2
Тема 3.7 Продажа гостиничных услуг	Содержание	24/16
	Номерной фонд. Особенности продаж номерного фонда. Дополнительные услуги гостиниц: платные и бесплатные. Организация и предоставление дополнительных услуг. Способы продаж гостиничных услуг: прямые и	4

	косвенные. Оценка эффективности продаж. Роль персонала в продаже гостиничных услуг. Товарный знак. Формирование фирменного стиля	
	Стимулирование сбыта гостиничного продукта	4
	В том числе практических и лабораторных занятий	16
	Разработка мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта	4
	Определение эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта	4
	Обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж	2
	Разработка и представление предложений по увеличению эффективности каналов сбыта	2
	Анализ дополнительных услуг в отеле.	2
	Разработка предложений по предоставлению дополнительных услуг в отеле	2
Самостоятельная работа обучающихся		
Подготовка к экзамену		2
Промежуточная аттестация	Зачет с оценкой	-
Раздел 4. Организация питания на предприятиях туризма и гостеприимства		
5 семестр		32/22
МДК.02.04. Организация кухни и приготовление пищи на предприятиях гостеприимства		32/22
Тема 4.1. Особенности организации кухни на предприятиях гостеприимства	Содержание	32
	Техника безопасности на предприятиях общественного питания Безопасность труда Личная гигиена. Личная гигиена повара. Гигиена питания Производственная санитария. Классификация предприятий общественного питания Меню. Виды меню	10
	В том числе практических и лабораторных занятий	22
	Обучение и проведение инструктажа для студентов	4
	Вводный инструктаж на рабочем месте	4
	Отработка навыков по применению составления меню	6
	Практические занятия по приготовлению блюд	8

Промежуточная аттестация	Зачет с оценкой	-
Раздел 5. Обслуживание на предприятиях туризма и гостеприимства		164/76
МДК.02.05. Организация обслуживания на предприятиях гостеприимства		164/76
3 семестр		32/16
Тема. 5.1. Базовые навыки ресторанного сервиса	Содержание	32/16
	Введение в базовый курс ресторанного сервиса	16
	Профессиональная мебель для ресторанов и кафе	
	В том числе практических и лабораторных занятий	16
	Техника работы с мулетоном	2
	Техника работы со скатертью	2
	Техника работы с напероном	2
	Техника работы с салфетками	4
	Техника работы с банкетной юбкой	4
	Техника работы с тарелками	2
Промежуточная аттестация	Контрольная работа	
4 семестр		46/16
Тема. 5.1. Базовые навыки ресторанного сервиса	Содержание	20
	Профессиональное столовое бельё	20
	Сервисный инвентарь ресторана	
	В том числе практических и лабораторных занятий	16
	Техника работы с основной линейкой столовых приборов.	4
	Техника работы с основной линейкой бокалов	4
	Техника работы с подносами	2
	Сервировка стола a la carte (алгоритм работы)	4
	Сервировка стола банкетная (алгоритм работы)	2
Самостоятельная работа обучающихся		10
Подготовка к контрольной работе		
Промежуточная аттестация	Контрольная работа	6

5 семестр		34/20
Тема. 5.2. Продвинутое навыки обслуживания гостей в ресторане	Содержание	12
	Технологии подачи напитков Вино в истории человечества Правила подачи напитков	12
	В том числе практических и лабораторных занятий	20
	Телефонный этикет на предприятиях гостеприимства	4
	Сервис прохладительных напитков (температура подачи, правила подачи)	4
	Сервис горячих напитков (Чай/ Кофе)	4
	Сервис вин	4
	Базовые навыки продаж	4
Самостоятельная работа обучающихся Подготовка к контрольной работе		2
Промежуточная аттестация	Контрольная работа	-
6 семестр		50/24
Тема. 5.2. Продвинутое навыки обслуживания гостей в ресторане	Содержание	42/24
	Технологии обслуживания гостей методом a la carte и банкет (алгоритм работы) Работа с комментариями гостей	18
	В том числе практических и лабораторных занятий	24
	Процесс обслуживания (алгоритм работы)	4
	Банкетный сервис	4
	Прием заказа	4
	Работа с гостями, правильная рассадка	4
	Эффективный менеджер/метрдопел	4
	Повышение продаж	4
Самостоятельная работа обучающихся Подготовка к зачету		8
Промежуточная аттестация	Зачет с оценкой	-
Раздел 6. Предоставление экскурсионных услуг потребителям		112/68

МДК.02.06. Организация экскурсионной деятельности в гостиничном предприятии		112/68
5 семестр		64/38
Тема 6.1. Обработка заказов: основные этапы и пути совершенствования	Содержание	34/22
	Основные этапы обработки и оформления заказов	12
	Повышение качества обработки заказов	
	Правила приёма и обработки заказов	
	Способы оптимизации обработки заказов	
	Пути улучшения обработки и оформления заказов	
	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	
	Оформление заказов. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на экскурсионные услуги.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	22
	Определение способов оптимизации обработки заказов	2
	Способы улучшения обработки и оформления заказов	2
	Навык заполнения форм бланков на предоставление экскурсионных услуг	2
Тема 6.2. Оформление и обработка заказов клиентов	Содержание	30/16
	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов	14
	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 занятий и лабораторных работ	16
	Мониторинг предложений экскурсионных бюро.	2
	Анализ систем бронирований экскурсионных услуг.	2
	Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом.	2
Промежуточная аттестация	Контрольная работа	-
6 семестр		
Тема 6.3. Сопровождение,	Содержание	16/12

обслуживание и обеспечение безопасности туристов при прохождении туристских маршрутов	Понятие и сущность туристского маршрута. Его организация.	12
	Организация сопровождения туристского маршрута.	
	Техника безопасности на маршруте (по видам туризма). Сопровождение и обеспечение безопасности.	
	Разработка и планирование маршрута.	
	Проведение работ во время аварийных ситуаций.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	30
	Разработка маршрута (по видам туризма)	24
	Определение техники безопасности по каждому виду туризма.	6
Промежуточная аттестация	Экзамен (комплексный)*	6
Практическая подготовка	УП.02.Учебная практика	108
	ПП.02.Производственная практика	216
Экзамен по модулю*		6
Всего		999

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены учебно-лабораторные помещения, оснащенные в соответствии с примерной образовательной программы по специальности.

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

№ п/п	Наименование оборудованных учебных аудиторий, аудиторий для практических занятий, лабораторий, мастерских	Перечень материального оснащения, оборудования и технических средств обучения
1.	Кабинет менеджмента и управления персоналом № 212	<i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i> Компьютер Колонки Плазменная панель Парты (2-х местные) Стулья Стол преподавателя Стул преподавателя Шкафы индивидуальные для одежды Шкафы для учебников Кондиционер Автоматизированное рабочее место обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет». <i>Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение</i> 1С: Предприятие. Комплект для высших и средних учебных заведений (1С – 8985755) Mozilla Firefox Adobe Reader Microsoft™ Office® МойОфис Антивирус «Касперский» (Kaspersky Endpoint Security) «Гарант аэро» КонсультантПлюс
2.	Кабинет маркетинга, теории бухгалтерского учета № 125	<i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i> Компьютер Плазменная панель Парты (2-х местные) Стулья Стол преподавателя Стул преподавателя Доска меловая 3-х створчатая Автоматизированное рабочее место обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет». <i>Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение</i> 1С: Предприятие. Комплект для высших и средних учебных заведений (1С – 8985755) Битрикс 24 Яндекс браузер Mozilla Firefox

		Adobe Reader Microsoft™ Office® МойОфис Антивирус «Касперский» (Kaspersky Endpoint Security) «Гарант аэро» КонсультантПлюс
3.	Кабинет инженерных систем гостиницы и охраны труда № 238	<i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i> Компьютер Монитор Клавиатура Плазма Парты Стол учителя Стул учителя Стулья Доска маркерная Автоматизированное рабочее место обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет». <i>Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение</i> 1С: Предприятие. Комплект для высших и средних учебных заведений (1С – 8985755) Битрикс 24 Яндекс браузер Mozilla Firefox Adobe Reader Microsoft™ Office® МойОфис Антивирус «Касперский» (Kaspersky Endpoint Security) «Гарант аэро» КонсультантПлюс
4.	Кабинет основ предпринимательской деятельности № 206	<i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i> Компьютер Колонки Проектор Экран для проектора Парты (2-х местные) Стулья Стол преподавателя Стул преподавателя Доска магнитно-маркерная. Автоматизированное рабочее место обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет». <i>Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение</i> 1С: Предприятие. Комплект для высших и средних учебных заведений (1С – 8985755) Битрикс 24 Яндекс браузер Mozilla Firefox Adobe Reader Adobe Reader Microsoft™ Office® МойОфис Антивирус «Касперский» (Kaspersky Endpoint Security) «Гарант аэро» КонсультантПлюс

5.	Тренинговый кабинет: служба приема и размещения гостей; служба бронирования гостиничных услуг; служба продажи и маркетинга № 231	<i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i> Компьютер Ноутбук Многофункциональное устройство (МФУ) Плазменная панель Парты (2-х местные) Стулья Стол преподавателя Стул преподавателя Доска магнитно-маркерная Тумба Стойка администратора Терминал для кредитных карт Настольная лампа Телефон Лотки для бумаги Сейф Ключница Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет». <i>Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение</i> 1С: Предприятие. Комплект для высших и средних учебных заведений (1С – 8985755) Битрикс 24 Яндекс браузер Mozilla Firefox Adobe Reader Microsoft™ Office® МойОфис Антивирус «Касперский» (Kaspersky Endpoint Security) «Гарант аэро» КонсультантПлюс КонтурОТЕЛЬ
7.	Учебный ресторан № 244	<i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i> Шкаф для стекла Барная стойка Тележка для официантов Шкаф официанта Бельевой шкаф Столы Стулья Посуда сервировочная Плазма
8.	Библиотека. Читальный зал № 122	<i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i> Автоматизированные рабочие места библиотекарей Автоматизированные рабочие места для читателей Принтер Сканер Стеллажи для книг Кафедра Выставочный стеллаж Каталожный шкаф Посадочные места (столы и стулья для самостоятельной работы) Стенд информационный Условия для лиц с ОВЗ: Автоматизированное рабочее место для лиц с ОВЗ

		Линза Френеля Специальная парта для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата Клавиатура с нанесением шрифта Брайля Компьютер с программным обеспечением для лиц с ОВЗ Световые маяки на дверях библиотеки Тактильные указатели направления движения Тактильные указатели выхода из помещения Контрастное выделение проемов входов и выходов из помещения Табличка с наименованием библиотеки, выполненная шрифтом Брайля Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет». <i>Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение</i> 1С: Предприятие. Комплект для высших и средних учебных заведений (1С – 8985755) Битрикс 24 Яндекс браузер Mozilla Firefox Adobe Reader Microsoft™ Office® МойОфис
--	--	--

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

МДК.02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы

Печатные издания

1. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие / Н. Ю. Арбузова. - 4-е изд. испр. - М.: Академия, 2022. - 224 с.
2. Асанова, И.М. Деятельность службы приема и размещения: учеб. / И.М.Асанова, А.А.Жуков. - М.: Академия, 2023. - 288 с.
3. Барчуков, И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учеб. / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен и др. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: КНОРУС, 2023. - 168с.
4. Брашнов, Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: учеб. для спо / Д.Г. Брашнов. - М.: ИНФРА-М, Альфа-М, 2022. - 368с.: ил.
5. Ёхина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник / М.А. Ёхина. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва: Академия, 2023. - 320 с. - (Профессиональное образование).
6. Ёхина, М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для СПО/ М. А. Ёхина. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Академия, 2023. - 304с.
7. Пясецкая, И.Ш. Партисипативная культура в практической деятельности будущих менеджеров гостиничного сервиса: практикум по профессиональному модулю "Прием, размещение и выписка гостей" / И.Ш.Пясецкая. - Челябинск: ЧОУВО МИДиС, 2023. - 52с.

Электронные издания

1. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для спо / Т.Л. Тимохина. — 3-е изд. — Москва: Юрайт, 2025. — 297 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/581280> (дата обращения: 18.05.2026).
2. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для спо / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 297 с. — Текст: электронный // Образовательная

платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584009> (дата обращения: 18.05.2026).

3. Фаустова, Н.В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебник для спо / Н.В. Фаустова. — Москва: Юрайт, 2026. — 188 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588580> (дата обращения: 18.05.2026).

МДК.02.02. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг

Печатные издания

1. Кусков, А.С. Гостиничное дело: учебник / А.С.Кусков. - 2-е изд., испр. - М.: Дашков и К., 2023. - 328 с.
2. Потапова, И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания: учебник для спо / И.И.Потапова. - М.: Академия, 2023. - 320с
3. Пясецкая, И.Ш. Партиципативная культура в практической деятельности будущих менеджеров гостиничного сервиса: практикум по профессиональному модулю "Прием, размещение и выписка гостей" / И.Ш.Пясецкая. - Челябинск: ЧОУВО МИДиС, 2023. - 52с.
4. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах: учеб. для СПО / А.В.Сорокина. - М.: ИНФРА-М, 2022. - 304с. - (ПРОФИЛЬ).

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для спо / Т.Л. Тимохина. — 3-е изд. — Москва: Юрайт, 2025. — 297 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/581280> (дата обращения: 19.05.2026).
2. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для спо / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 297 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584009> (дата обращения: 19.05.2026).
3. Фаустова, Н.В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебник для спо / Н.В. Фаустова. — Москва: Юрайт, 2026. — 188 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588580> (дата обращения: 19.05.2026).

МДК.02.03. Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Баумгартен, Л.В. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для спо / Л.В. Баумгартен. — Москва: Юрайт, 2026. — 339 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/598938> (дата обращения: 20.05.2026).
2. Восколович, Н.А. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для спо / Н.А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 242 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/587414> (дата обращения: 20.05.2026).
3. Джанджугазова, Е.А. Маркетинговые технологии в туризме: маркетинг туристских территорий: учебник для спо / Е.А. Джанджугазова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 205 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/569498> (дата обращения: 20.05.2026).

4. Карпова, С.В. Рекламное дело: учебник и практикум для спо / С.В. Карпова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 344 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583703> (дата обращения: 20.05.2026).
5. Морозова, Н.С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия: учебник для спо / Н.С. Морозова, М.А. Морозов. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 184 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589064> (дата обращения: 20.05.2026).
6. Поляков, В.А. Реклама: разработка и технологии производства: учебник и практикум для спо / В.А. Поляков, А.А. Романов. — Москва: Юрайт, 2026. — 418 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/587419> (дата обращения: 20.05.2026).
7. Синяева, И.М. Основы рекламы: учебник и практикум для спо / И.М. Синяева, О.Н. Жильцова, Д.А. Жильцов. — 2-е изд. — Москва: Юрайт, 2026. — 453 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583816> (дата обращения: 20.05.2026).
8. Скобкин, С.С. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для спо / С.С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 212 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/598936> (дата обращения: 20.05.2026).
9. Шубаева, В.Г. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для спо / В.Г. Шубаева, И.О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 120 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/587416> (дата обращения: 20.05.2026).

МДК.02.04. Организация кухни и приготовление пищи на предприятиях гостеприимства

Печатные издания

1. Ковалев, Н.И. Технология приготовления пищи: учебник / Н.И. Ковалев, М.Н. Куткина, В.А. Кравцова. - М.: Деловая литература, 2023. - 468с.

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Авроров, В.А. Оборудование предприятий общественного питания и средства его оснащения: учебник для спо / В.А. Авроров. — Москва: Юрайт, 2026. — 548 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589029> (дата обращения: 21.05.2026).
2. Батраева, Э.А. Экономика предприятия общественного питания: учебник и практикум для спо / Э.А. Батраева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 397 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584926> (дата обращения: 21.05.2026).
3. Васильева, И.В. Физиология питания: учебник и практикум для спо / И.В. Васильева, Л.В. Беркетова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 235 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584652> (дата обращения: 21.05.2026).
4. Васюкова, А.Т. Основы молекулярной кухни: учебник для спо / А.Т. Васюкова, А.В. Мошкин; под редакцией А.Т. Васюковой. — Москва: Юрайт, 2026. — 54 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/590288> (дата обращения: 21.05.2026).
5. Васюкова, А.Т. Ресторанное дело. Организация производства и обслуживания : учебник для спо / А.Т. Васюкова, А.В. Мошкин; под редакцией А.Т. Васюковой. — Москва: Юрайт, 2026. — 92 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:

<https://urait.ru/bcode/590291> (дата обращения: 21.05.2026).

6. Донченко, Л.В. Безопасность пищевой продукции: учебник для спо / Л.В. Донченко, В.Д. Надыкта. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 452 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589290> (дата обращения: 21.05.2026).

7. Пасько, О.В. Технология продукции общественного питания: учебник для спо / О.В. Пасько, Н.В. Бураковская, О.В. Автюхова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 220 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584861> (дата обращения: 21.05.2026).

8. Пасько, О.В. Технология продукции общественного питания за рубежом: учебник для спо / О.В. Пасько, Н.В. Бураковская. — Москва: Юрайт, 2026. — 179 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585128> (дата обращения: 21.05.2026).

9. Сологубова, Г.С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник / Г.С. Сологубова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 396 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584294> (дата обращения: 21.05.2026).

3.2.2. Дополнительные источники (при необходимости)

1. Пасько, О.В. Технология продукции общественного питания. Лабораторный практикум: учебное пособие для спо / О.В. Пасько, О.В. Автюхова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 242 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585111> (дата обращения: 21.05.2026).

2. Технология функциональных продуктов питания: учебник для спо / под общ. ред. Л.В. Донченко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 176 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585097> (дата обращения: 21.05.2026).

МДК.02.05. Организация обслуживания на предприятиях гостеприимства

Печатные издания

1. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие / Н.Ю. Арбузова. - 4-е изд. испр. - М.: Академия, 2022. - 224 с.

2. Асанова, И.М. Деятельность службы приема и размещения: учебник / И.М. Асанова, А.А. Жуков. - М.: Академия, 2023. - 288 с.

3. Барчуков, И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учеб. / И.С. Барчуков, Л. В. Баумгартен и др. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: КНОРУС, 2023. - 168с.

4. Ёхина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник / М.А. Ёхина. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва: Академия, 2023. - 320 с. - (Профессиональное образование).

5. Павлова, Н.В. Администратор гостиницы: учеб. для спо / Н.В. Павлова. - 2-е изд. стер. - М.: Академия, 2023. - 80с. - (Профессиональное образование).

6. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах: учеб. пособие для спо / А.В. Сорокина. - М.: ИНФРА-М, 2023. - 304с. - (ПРОФИль).

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для спо / Т.Л. Тимохина. — 3-е изд. — Москва: Юрайт, 2025. — 297 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт

[сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/581280> (дата обращения: 22.05.2026).

2. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для спо / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 297 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584009> (дата обращения: 22.05.2026).

3. Фаустова, Н.В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебник для спо / Н.В. Фаустова. — Москва: Юрайт, 2026. — 188 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588580> (дата обращения: 22.05.2026).

МДК.02.06. Организация экскурсионной деятельности с в гостиничном предприятии

Печатные издания

1. Корчагина, Г.А. Введение в экскурсоведение: учебно-методическое пособие / Г.А. Корчагина и др. - Челябинск: ЧОУВО МИДиС, 2023. - 51 с. - Текст: непосредственный

Электронные издания

1. Предоставление экскурсионных услуг: учебник и практикум для спо / под ред. Т.В. Рассохиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 262 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/587790> (дата обращения: 18.05.2026).

2. Кулакова, Н.И. Технология и организация экскурсионных услуг: учебник для спо / Н.И. Кулакова, Т.В. Ганина; под ред. Н.И. Кулаковой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 123 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/587596> (дата обращения: 18.05.2026).

3. Скобельцына, А.С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности: учебник для спо / А.С. Скобельцына, А.П. Шарухин. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 251 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586418> (дата обращения: 18.05.2026).

3.2.2. Дополнительные источники

1. Емелин, С.В. Технология и организация туроператорской деятельности: учебник для спо / С.В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 517 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588423> (дата обращения: 18.05.2026).

2. Емелин, С.В. Технология и организация турагентской деятельности: учебник для спо / С.В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 309 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588036> (дата обращения: 18.05.2026).

3. Матюхина, Ю. А. Экскурсионная деятельность: учеб. пособие / Ю. А. Матюхина, Е. Ю. Мигунова. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2022. - 224с.

3.2.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

Для выполнения заданий, предусмотренных рабочей программой, используются рекомендованные Интернет-сайты, ЭБС.

Электронные образовательные ресурсы

1. Министерство просвещения Российской Федерации [сайт]. — URL: <https://edu.gov.ru/>;
2. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [сайт]. — URL: <http://window.edu.ru/>;
3. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов [сайт]. — URL: <http://school-collection.edu.ru/>;
4. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов [сайт]. — URL: <http://fcior.edu.ru/>;
5. Справочно-правовая система "ГАРАНТ" [сайт]. — URL: <http://www.i-exam.ru>;
6. Образовательная платформа «Юрайт» [сайт]. — URL: <https://urait.ru>;
7. Институт развития профессионального образования: [сайт]. — URL: <https://firpo.ru/>;

Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

1. Гарант аэро: информационно-правовой портал [сайт]. — URL: <http://www.garant.ru>;
2. КонсультантПлюс: информационно-правовой портал [сайт]. — URL: <https://www.consultant.ru>;
3. eLIBRARY.RU: Научная электронная библиотека [сайт]. — URL: <http://elibrary.ru>;
4. Интернет-журнал для отельеров, топ-менеджеров гостиничной индустрии и работников сферы horeca [сайт]. — URL: <http://hotelier.pro>;
5. Портал про гостиничный бизнес [сайт]. — URL: <http://prohotel.ru/>;
6. Ресторанный бизнес - курсы дистанционного [сайт]. — URL: <https://mba-city.ru/restaurant/>;
7. Hospitality Guide – портал подборки информации практиков гостиничного бизнеса [сайт]. — URL: <https://hospitalityguide.ru/>;
8. Электронная газета «Вестник Российской гостиничной ассоциации» [сайт]. — URL: <http://rha.ru/vestnik/>.

Сведения об электронно-библиотечной системе

№ п/п	Основные сведения об электронно-библиотечной системе	Краткая характеристика
1	Наименование электронно-библиотечной системы, представляющей возможность круглосуточного дистанционного индивидуального доступа для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет, адрес в сети Интернет	Образовательная платформа «Юрайт»: https://urait.ru

3. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоённости компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК. 2.1	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	Контрольные работы, зачеты, квалификационные испытания, экзамены. Интерпретация результатов

	Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	выполнения практических и лабораторных заданий, оценка решения ситуационных задач, оценка тестового контроля.
ПК. 2.2	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	
ПК.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	
ПК.2.4	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	
ПК 2.5	Организация обслуживания и питания в гостиничном предприятии	
ОК 01	- Обоснованность 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; - обновляемость и пополняемость знаний, влияющих на результаты учебной и производственной деятельности.	
ОК 04	- Осознание своей ответственности за результат коллективной, командной деятельности, готовности к сотрудничеству, использованию опыта коллег; - отсутствие негативных отзывов 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 09	- Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; - составлять необходимую документацию на государственном и иностранном языках	