

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Усынин Максим Валерьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 07.04.2024 15:37:07  
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.А. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность (профиль): Гостиничные услуги

Квалификация выпускника: Специалист по туризму и гостеприимству

Уровень базового образования обучающегося: Среднее общее образование

Форма обучения: Очная

Год набора: 2024

Челябинск 2024

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02.А.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., доцент кафедры гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

Рабочая программа профессионального модуля рассмотрена и одобрена на заседании кафедры гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций. Протокол № 10 от 27.05.2024 г.

Заведующий кафедрой гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

М.В. Василиженко

Эксперты (рецензенты):

ООО «Отель Мегаполис-Челябинск»,  
директор



Ю.В. Максимова

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02.А.ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ .....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	9
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	22
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....	28

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02.А.ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

## 1.1. Место профессионального модуля в структуре основной профессиональной образовательной программы

Профессиональный модуль является обязательной частью профессионального учебного цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

## 1.2. Требования к результатам освоения профессионального модуля

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

### 1.2.1. Перечень общих компетенций:

КОД	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

### 1.2.2. Перечень профессиональных компетенций

КОД	Наименование профессиональных компетенций
<b>ВД 2.А.</b>	<b>Предоставление гостиничных услуг</b>
ПК 2.А.1	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.А.2	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 2.А.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ПК 2.А.4	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг
ПК 2.А.5	Организация обслуживания и питания на предприятиях питания

### 1.2.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных; планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; управления конфликтными ситуациями в
------------------	--

	<p>департаментах (службах, отделах); стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; подготовка отчетов о своей работе за смену; встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного; комплекса или иного средства размещения и их хранение; информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства; размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения; проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.</p>
Уметь	<p>анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием; предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном</p>

	<p>пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены; осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.</p>
Знать	<p>законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в 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.</p>

#### 1.2.4. Личностные результаты реализации рабочей программы воспитания

<p align="center"><b>Личностные результаты реализации рабочей программы воспитания (дескрипторы)</b></p>	<p align="center"><b>Код личностных результатов реализации рабочей</b></p>
--	--

	<b>программы воспитания</b>
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	<b>ЛР 2</b>
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	<b>ЛР 11</b>
Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства	<b>ЛР 13</b>
Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)	<b>ЛР 16</b>
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)	<b>ЛР 17</b>
Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)	<b>ЛР 18</b>
Необходимость самообразования и стремящийся к профессиональному развитию по выбранной специальности.	<b>ЛР 19</b>
Открытость к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий.	<b>ЛР 21</b>
Активно применять полученные знания на практике.	<b>ЛР 22</b>
Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	<b>ЛР 23</b>
Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	<b>ЛР 24</b>
Проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается.	<b>ЛР 25</b>

### **1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов – 694,  
в том числе в форме практической подготовки – 482 часов  
Из них на освоение МДК – 472 часа,  
в том числе самостоятельная работа - 0 часов  
практики, в том числе учебная – 72 часа  
производственная – 144 часа  
Промежуточная аттестация – 24 часов



## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля ПМ.02.А.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	Практики	
					Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа	Учебная		Производственная	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>	
ПК 2.А.1., 2.А.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 09 ЛР 2, 11,13,16-19,21-25	МДК 02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы	<b>174</b>	111	<b>174</b>	111	-	-	-	-	-	
ПК 2.А.2. ОК 01 – 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	<b>78</b>	42	<b>78</b>	42	-	-	6	-	-	
ПК 2.А.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 ЛР 2, 11,13,16-19,21-25	МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	<b>110</b>	56	<b>110</b>	56	20	-	6	-	-	
ПК 2.А.5. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 ЛР 2, 11,13,16,17, 19,21-25	МДК 02.04 Организация кухни и приготовление пищи на предприятиях гостеприимства	<b>34</b>	24	<b>34</b>	24	-	-	-	-	-	
ПК 2.А.5. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	МДК 02.05. Организация обслуживания на	<b>76</b>	33	<b>76</b>	33	-	-	6	-	-	

ЛР 2, 11,13,16,17, 19,21-25	предприятиях гостеприимства									
ПК 2.А.1-ПК 2.А.5. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 ЛР 2, 11,13,16-19,21-25	УП.02 Учебная практика	<b>72</b>	72	-	-	-	-	-	<b>72</b>	-
ПК 2.А.1-ПК 2.А.5. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 ЛР 2, 11,13,16-19,21-25	ПП.02 Производственная практика	<b>144</b>	144	-	-	-	-	-	-	<b>144</b>
ПК 2.А.1-ПК 2.А.5. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 ЛР 2, 11,13,16-19,21-25	Экзамен по модулю	<b>6</b>	-	-	-	-	-	6	-	-
	<b>Всего:</b>	<b>694</b>	<b>482</b>	<b>472</b>	<b>266</b>	<b>20</b>	<b>-</b>	<b>24</b>	<b>72</b>	<b>144</b>

## 2.2. Тематический план и содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.02.А.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	
<b>МДК 02.А.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования</b>		<b>174/111</b>	
<b>Раздел 1. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы</b>		<b>174/111</b>	
<b>1 семестр</b>		<b>36/17</b>	
<b>Тема 1.1. Организация работы службы приема и размещения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>36/17</b>	
	Гостиничный продукт и его особенности	17	
	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		
	Гостиничный продукт и его особенности		
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>		<b>17</b>
	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 размещения в соответствии с установленными нормативами. Планирование деятельности службы	2		

	приема и размещения	
	Составление договора о сотрудничестве	2
	Устройство АСУ в гостиничном предприятии	3
<b>2 семестр</b>		<b>72/46</b>
<b>Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>72/46</b>
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.	
	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, размещения 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.	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>46</b>
	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
	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
<b>Промежуточная аттестация</b>	Контрольная работа	
<b>3 семестр</b>		<b>68/48</b>
<b>Тема 1.3. Технологический цикл обслуживания гостей. Заезд, прием и регистрация, обслуживание во время</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>68/48</b>
	Стандарт регистрации гостей: регистрация индивидуальных гостей, групповых гостей, вип-гостей	20
	Стандарт регистрации иностранных гостей и лиц без гражданства	

<b>проживания гостей</b>	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	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>48</b>
	Регистрация различных категорий потребителей	6
	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	6
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	
<b>Промежуточная аттестация</b>	Дифференцированный зачет	
<b>МДК 02.А.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг</b>		<b>78/42</b>

<b>Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса</b>		<b>78/42</b>
<b>2 семестр</b>		
<b>Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>78/42</b>
	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	26
	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.	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>42</b>
	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	
<b>Промежуточная аттестация</b>	Экзамен	<b>6</b>
<b>МДК 02.А.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы</b>		<b>110/56</b>
<b>Раздел 3. Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы</b>		<b>110/56</b>
<b>3 семестр</b>		<b>68/38</b>
<b>Тема 3.1. Основы гостиничного маркетинга</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>20/14</b>
	Сущность и содержание маркетинга в индустрии гостеприимства. Современные тенденции развития гостиничной индустрии. Особенности маркетинга услуг.	4

	Принципы, цели и задачи маркетинга гостиничных услуг.	
	Виды и основные концепции маркетинга.	
	Комплекс гостиничного маркетинга.	
	Маркетинговая среда предприятия. Организация маркетинговой службы гостиниц.	2
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>14</b>
	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
<b>Тема 3.2. Маркетинговые исследования рынка гостиничных услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>14/6</b>
	Маркетинговая информационная система: понятие и структура. Источники маркетинговой информации: общие и специфические.	
	Сущность и методы маркетинговых исследований и их применение в маркетинге гостиниц и ресторанов. Формы организации маркетинговых исследований.	8
	Основные ошибки при проведении маркетинговых исследований в сфере гостеприимства.	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>6</b>
	Выбор и обоснование методов и форм маркетинговых исследований конкретного гостиничного предприятия.	6
<b>Тема 3.3 Анализ потребительского поведения в гостиничном маркетинге</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>22/12</b>
	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	2



	удовлетворенности потребителей. Изучение ожиданий клиента. Привлечение и обслуживания постоянных клиентов.	
	Причины и типы покупательских рисков в индустрии гостеприимства. Меры по снижению покупательских рисков.	2
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>12</b>
	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
	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>12/6</b>
<b>Тема 3.4 Сегментация и позиционирование на рынке гостиничных и ресторанных услуг</b>	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	4
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>6</b>
	Выявление базовых сегментов рынка гостиничного предприятия. Сегментация по потребителям и конкурентам.	4
	Выбор концепции позиционирования, формулирование миссии конкретного отеля.	2
<b>Промежуточная аттестация</b>	Контрольная работа	
<b>Промежуточная аттестация</b>	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.

**4 семестр**

**42/18**

<b>Тема 3.6 Маркетинговые коммуникации в индустрии гостеприимства</b>	<b>Содержание</b>	<b>14/4</b>
	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.	2
	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.	2
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	
	Анализ видов маркетинговых коммуникаций отеля и их результативности	<b>4</b>
	Анализ сайта отеля и СММ.	2
	Разработка рекомендаций по совершенствованию маркетинговых коммуникаций гостиничного предприятия.	2
<b>Тема 3.7 Продажа гостиничных услуг</b>	<b>Содержание</b>	<b>22/14</b>
	Номерной фонд. Особенности продаж номерного фонда. Дополнительные услуги гостиниц: платные и бесплатные. Организация и предоставление дополнительных услуг. Способы продаж гостиничных услуг: прямые и косвенные. Оценка эффективности продаж. Роль персонала в продаже гостиничных услуг. Товарный знак. Формирование фирменного стиля	4
	Стимулирование сбыта гостиничного продукта	4
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>14</b>
	Разработка мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта	4
	Определение эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта	2
	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
<b>Промежуточная аттестация</b>	Экзамен	<b>6</b>

<b>Раздел 5. Обслуживание на предприятиях туризма и гостеприимства</b>		<b>110/57</b>
<b>МДК 02.А.05. Организация обслуживания на предприятиях гостеприимства</b>		<b>76/33</b>
<b>1 семестр</b>		<b>34/17</b>
<b>Тема. 5.1. Базовые навыки ресторанного сервиса</b>	<b>Содержание</b>	<b>34/17</b>
	Введение в базовый курс ресторанного сервиса	17
	Профессиональная мебель для ресторанов и кафе	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>17</b>
	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	3	
<b>Промежуточная аттестация</b>	Контрольная работа	
<b>2 семестр</b>		<b>42/16</b>
<b>Тема. 5.1. Базовые навыки ресторанного сервиса</b>	<b>Содержание</b>	<b>20</b>
	Профессиональное столовое бельё	20
	Сервисный инвентарь ресторана	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>16</b>
	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	
<b>Промежуточная аттестация</b>	Экзамен	<b>6</b>
<b>Раздел 4. Организация питания на предприятиях туризма и гостеприимства</b>		
<b>3 семестр</b>		<b>34/24</b>
<b>МДК 02.А.04 Организация кухни и приготовление пищи на предприятиях гостеприимства</b>		<b>34/24</b>

<b>Тема 4.1. Особенности организации кухни на предприятиях гостеприимства</b>	<b>Содержание</b>	<b>34</b>
	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
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>24</b>
	Обучение и проведение инструктажа для студентов	4
	Вводный инструктаж на рабочем месте	4
	Отработка навыков по применению составления меню	8
	Практические занятия по приготовлению блюд	8
	<b>Промежуточная аттестация</b>	Дифференцированный зачет
<b>Практическая подготовка</b>	УП.А.02 Учебная практика	72
	ПП.А.02 Производственная практика	144
<b>Экзамен по модулю</b>		<b>6</b>
<b>Всего</b>		<b>694</b>

### 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 программой по специальности.

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

№ п/п	Наименование оборудованных учебных аудиторий, аудиторий для практических занятий, лабораторий, мастерских	Перечень материального оснащения, оборудования и технических средств обучения
1.	<b>Кабинет менеджмента и управления персоналом № 125</b>	<b>Кабинет экономики и менеджмента и управления персоналом № 125</b> (Аудитория для проведения занятий всех видов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации) <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».
2.	<b>Кабинет основ маркетинга № 125</b>	<b>Кабинет основ маркетинга № 125</b> (Аудитория для проведения занятий всех видов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации) <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».
3.	<b>Кабинет инженерных систем гостиниц № 238</b>	<b>Кабинет инженерных систем гостиницы и охраны труда № 238</b> (Аудитория для проведения занятий всех видов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации) <i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i> Компьютер Монитор Клавиатура Плазма Парты Стол учителя

		<p>Стул учителя Стулья Доска маркерная Автоматизированное рабочее место обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».</p>
4.	<p><b>Кабинет предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса № 206</b></p>	<p><b>Кабинет основ предпринимательской деятельности № 206</b> (Аудитория для проведения занятий всех видов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации) <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».</p>
5.	<p><b>Кабинет организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж; организации деятельности сотрудников службы приема, размещения; Мастерская «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования» № 227</b></p>	<p><b>Кабинет организации деятельности службы бронирования и продаж; организации деятельности сотрудников службы приема, размещения, мастерская «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования» № 227</b> <i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i> Компьютер Проектор Ученические парты Стулья Стол преподавателя Стул преподавателя Доска меловая Кафедра Доска для объявлений Автоматизированное рабочее место обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».</p>
6.	<p><b>Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)», мастерская «Горничная» № 230</b></p>	<p><b>Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)», мастерская «Горничная» № 230</b> Кровать односпальная Матрас Одеяло односпальное Подушка Комплект постельного белья Плед Гумбочка прикроватная. Цветочная композиция Ваза декоративная Светильник прикроватный Стол письменный Стул. Мини-бар Электрический чайник Чашка чайная Сахарница Пиала</p>

		<p>Стакан Сервировочный поднос Сервировочная салфетка Шкаф платяной. Плечики для одежды Ложка для обуви Тапочки комнатные Зеркало настенное Бра Телефонный аппарат Комплект полотенец – 1шт.</p>
7.	Лаборатория «Учебный ресторан» № 244	<p><b>Учебный ресторан № 244</b> <i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i> Шкаф для стекла Барная стойка Тележка для официантов Шкаф официанта Бельевой шкаф Столы Стулья Посуда сервировочная</p>
8.	Библиотека, читальный зал с выходом в Интернет № 122	<p><b>Библиотека. Читальный зал с выходом в Интернет № 122</b> 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 <b>Условия для лиц с ОВЗ:</b> 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».</p>
9.	Помещение для самостоятельной работы № 328	<p><b>Помещение для самостоятельной работы № 328</b> <i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i> Компьютеры Плазменная панель Столы (2-х местные) Стулья Доска магнитно-маркерная Стенд информационный Шкаф двухстворчатый Стеллаж выставочный Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в</p>



		электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».
--	--	--

### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

#### 3.2.1. Основные печатные и электронные издания

##### *Печатные издания:*

1. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Текст]: учеб. пособие для вузов / Н. Ю. Арбузова. - 4-е изд. испр. - М.: Академия, 2019. - 224 с.
2. Асанова, И.М. Деятельность службы приема и размещения [Текст]: учеб. для вузов / И.М.Асанова, А.А.Жуков. - М.: Академия, 2018. - 288 с.
3. Барчуков, И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст]: учеб. / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен и др. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: КНОРУС, 2019. - 168с.
4. Белошапка, М. И.Технология ресторанного обслуживания [Текст]: учеб. пособие / М.И. Белошапка. - 3-е изд., стереотип. – М.: Академия, 2019. - 224с.
5. Брашнов, Д.Г. Гостиничный сервис и туризм [Текст]: учеб. для СПО / Д.Г. Брашнов. - М.: ИНФРА-М, Альфа-М, 2018. - 368с.: ил.
6. Джум, Т.А.Организация и технология питания туристов [Текст] : учеб. пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. – М.: МАГИСТР: ИНФРА-М, 2018. - 320с.
7. 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, 2021. - 320 с. - (Профессиональное образование).
8. Ёхина, М.А. Прием, размещение и выписка гостей [Текст]: учебник для СПО/ М. А. Ёхина. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Академия, 2018. - 304с.
9. Кусков, А.С. Гостиничное дело [Текст]: учеб./ А.С.Кусков. - 2-е изд., испр. - М.: Дашков и К., 2019. - 328 с.
10. Лойко, О.Т. Сервисная деятельность [Текст]: учеб./ О.Т. Лойко. - 2-е изд., стер. – М.: Академия, 2018. - 304
9. Оробейко, Е.С. Организация обслуживания: рестораны и бары [Текст] / Е.С.Оробейко, Н.Г. Шередер. - М. : Инфра-М, 2018. - 320с. - (Профиль).
10. Потапова, И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания [Текст] : учеб. для спо. / И.И.Потапова. - М.: Академия, 2019. - 320с.
11. Пясецкая, И.Ш. Партиципативная культура в практической деятельности будущих менеджеров гостиничного сервиса [Текст]: практикум по профессиональному модулю "Прием, размещение и выписка гостей" / И.Ш.Пясецкая. - Челябинск: ЧОУВО МИДиС, 2018. - 52с.
12. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах [Текст]: учеб. для СПО / А.В.Сорокина. - М.: ИНФРА-М, 2018. - 304с. - (ПРОФИЛЬ).

##### *Электронные издания:*

1. Батраева, Э. А. Экономика предприятия общественного питания : учебник и практикум для спо / Э. А. Батраева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 397 с. . — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513647> (дата обращения: 17.05.2023).
2. Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для спо / Л. В. Баумгартен. — Москва : Юрайт, 2023. — 339 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517931> (дата обращения: 24.05.2024).
3. Восколович, Н. А. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для спо/ Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 242 с. —

Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510132> (дата обращения: 24.05.2024).

4. Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые технологии в туризме: маркетинг туристских территорий : учебное пособие для спо/ Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 208 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517926> (дата обращения: 24.05.2024).

5. Карпова, С. В. Рекламное дело : учебник и практикум для спо / С. В. Карпова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 425 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531940> (дата обращения: 24.05.2024).

6. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для спо / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 192 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520436> (дата обращения: 24.05.2024).

7. Пасько, О. В. Технология продукции общественного питания : учебник для спо / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская, О. В. Автюхова. — Москва : Юрайт, 2023. — 203 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513560> (дата обращения: 17.05.2023).

8. Пасько, О.В. Технология продукции общественного питания за рубежом : учебное пособие для спо/ О. В. Пасько, Н. В. Бураковская. — Москва : Юрайт, 2023. — 179 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513930> (дата обращения: 17.05.2023).

9. Поляков, В. А. Реклама: разработка и технологии производства : учебник и практикум для спо/ В. А. Поляков, А. А. Романов. — Москва : Юрайт, 2023. — 514 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517937> (дата обращения: 24.05.2024).

10. Пясецкая, И.Ш. Партиципативная культура в практической деятельности будущих менеджеров гостиничного сервиса [Текст]: практикум по профессиональному модулю "Прием, размещение и выписка гостей" / И.Ш.Пясецкая. - Челябинск: ЧОУВО МИДиС, 2018. - 52с.

11. Синяева, И. М. Основы рекламы : учебник и практикум для спо / И. М. Синяева, О. Н. Жильцова, Д. А. Жильцов. — Москва : Юрайт, 2023. — 552 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511938> (дата обращения: 24.05.2024).

12. Скобкин, С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для спо / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 212 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530549> (дата обращения: 24.05.2024).

13. Сологубова, Г.С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник / Г. С. Сологубова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 396 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512685> (дата обращения: 17.05.2023).

14. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для спо/ Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Юрайт, 2023. — 300 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512195> (дата обращения: 17.05.2023).

15. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для спо / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 297 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196> (дата обращения: 17.05.2023).

16. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для спо / Н. В. Фаустова. — Москва : Юрайт, 2023. — 188 с. —

Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848> (дата обращения: 17.05.2023).

17. 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, 2023. — 120 с.— Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517928> (дата обращения: 24.05.2024).

18.Щетинин, М. П. Проектирование предприятий общественного питания. Руководство к выполнению учебных проектов: учебное пособие для спо / М. П. Щетинин, О. В. Пасько, Н. В. Бураковская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 299 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513902> (дата обращения: 17.05.2023).

### **3.2.2. Дополнительные источники:**

1. Джанджугазова, Е.А.Маркетинг в индустрии гостеприимства [Текст]: учеб. / Е.А. Джанджугазова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2019. - 224 с.

2. Кнышова, Е.Н.Маркетинг туризма [Текст]: учеб. / Е.Н.Кнышова. - М.: ФОРУМ, 2018. - 352 с. - (Профессиональное образование).

3. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности [Текст] : учеб. пособие / А.Б.Косолапов. - 2-е изд.,стереотип. - М.: Кнорус, 2018. - 288с. - (Среднее профессиональное образование).

4. Кривошонок, К. Безопасность питания. Как не отравить гостей в ресторане. Вся правда о ХАССП.: [16+] / К.Кривошонок. - Москва : Ресторанные ведомости, 2019. - 240с.

5. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания [Текст]: учеб. для СПО / И.Ю. Ляпина; под ред. А.Ю. Лапина. - 7-е изд., стереотип. - М.: Академия, 2018. - 208 с.

6. Лесник, А. Л. Гостиничный маркетинг: теория и практика максимизации продаж [Текст] / А.Л.Лесник. - М. : Кнорус, 2018. - 232 с.

7. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для спо/ Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Юрайт, 2023. — 300 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512195> (дата обращения: 13.05.2024).

8. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для спо / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 297 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196> (дата обращения: 13.05.2024).

### **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/>;  
 8. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов [сайт]. — URL: <http://fcior.edu.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 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»: <a href="https://urait.ru">https://urait.ru</a>

### 3. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.А.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

		комплекса или иного средства размещения	
ПК 2.А.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия		Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.А.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг		Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.А.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований 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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.А.5. Организация обслуживания и питания на предприятиях питания		комбинировать различные способы приготовления и сочетания основных продуктов с дополнительными ингредиентами для приготовления напитков и закусок; проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков установленным	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

	<p>требованиям внутренним стандартам 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</p>	
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<p>Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных  Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса  Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда  Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>

<p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций          Владеть методикой хранения и поиска информации          Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных</p>	
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса          Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)          Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>