

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 28.04.2025 13:41:29
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): Гостиничные услуги

Квалификация выпускника: Специалист по туризму и гостеприимству

Уровень базового образования обучающегося: Среднее общее образование

Форма обучения: Очная

Год набора: 2024

Челябинск 2025

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.

Рабочая программа профессионального модуля рассмотрена и одобрена на заседании кафедры гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций. Протокол № 09 от 28.04.2025 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	9
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	25
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	33

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

1.1. Место профессионального модуля в структуре основной профессиональной образовательной программы

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. 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.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.2.2. Перечень профессиональных компетенций

КОД	Наименование профессиональных компетенций
ВД 2.	Предоставление гостиничных услуг
ПК 2.1	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.2	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 2.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ПК 2.4	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг
ПК 2.5	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
------------------	---

	<p>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 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; оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги; получения, учёта и оформления заказов на экскурсии; формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами; 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; оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги; получения, учёта и оформления заказов на экскурсии; формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами;</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</p>

	<p>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 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; оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; предоставлять гостям первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг; принимать заказы на экскурсионные услуги; регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения; организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания; бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания; оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания;</p>
Знать	<p>законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг, в сфере туризма и экскурсионного дела; особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские); туристский потенциал населенного пункта (района), требования к оформлению и учету заказов на экскурсии; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и</p>

	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.
--	---

1.2.4. Личностные результаты реализации рабочей программы воспитания

Личностные результаты реализации рабочей программы воспитания (deskрипторы)	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			
<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 2.1., 2.4 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	177	106	168	106	-	6	3	-	-
ПК 2.2. 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	78	42	72	42	-	3	3	-	-
ПК 2.3. ОК 01 – 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 2.3. ОК 01 – ОК 03; ОК 07 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 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 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 05; ОК 07 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	
	Гостиничный продукт и его особенности	
	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	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 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
	Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	6
Промежуточная аттестация	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
	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
Тема 3.2. Маркетинговые исследования рынка гостиничных услуг	Содержание учебного материала	14/6
	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
	Содержание учебного материала	8/4
Тема 3.4 Сегментация и позиционирование на рынке гостиничных и ресторанных услуг	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	
<p>Примерная тематика курсовых работ (проектов)</p> <ol style="list-style-type: none"> 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		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		
3 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
1 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	
2 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

3 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	-
4 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
3 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	-
4 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	Кабинет менеджмента и управления персоналом № 212 (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 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».
2.	Кабинет маркетинга, теории бухгалтерского учета № 125	Кабинет экономики и менеджмента № 125 (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.	Кабинет инженерных систем гостиницы и охраны труда № 238	Кабинет инженерных систем гостиницы и охраны труда № 238 (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 Стул учителя Стулья Доска маркерная Автоматизированное рабочее место обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».
4.	Кабинет основ предпринимательской деятельности № 206	Кабинет основ предпринимательской деятельности № 206 (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».
5.	Тренинговый кабинет: служба приема и размещения гостей; служба бронирования гостиничных услуг; служба продажи и маркетинга № 231	Тренинговый кабинет: служба приема и размещения гостей; служба бронирования гостиничных услуг; служба продажи и маркетинга № 231 (Аудитория для проведения занятий всех видов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации) <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».
7.	Учебный ресторан № 244	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	Библиотека. Читальный зал с выходом в Интернет № 122 Автоматизированные рабочие места библиотекарей Автоматизированные рабочие места для читателей Принтер Сканер Стеллажи для книг Кафедра Выставочный стеллаж Каталогный 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».

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, 2021. - 224 с.
2. Асанова, И.М. Деятельность службы приема и размещения: учеб. / И.М.Асанова, А.А.Жуков. - М.: Академия, 2021. - 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, 2021. - 168с.
4. Брашнов, Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: учеб. для спо / Д.Г. Брашнов. - М.: ИНФРА-М, Альфа-М, 2021. - 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, 2021. - 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, 2021. - 304с.
7. 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, 2021. - 52с.

Электронные издания

1. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для спо / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Юрайт, 2025. — 300 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561249> (дата обращения: 25.04.2025)
2. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для спо / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 297 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561250> (дата обращения: 25.04.2025).
3. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для спо / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Юрайт, 2025. — 300 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561249> (дата обращения: 25.04.2025).
4. Фаустова, Н.В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебник для спо / Н.В. Фаустова. — Москва: Юрайт, 2025. — 188 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567735> (дата обращения: 25.04.2025).

3.2.2. Дополнительные источники

1. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учеб. пособие / А.Б.Косолапов. - 2-е изд., стереотип. - М.: Кнорус, 2020. - 288с. - (Среднее профессиональное образование).
2. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учеб. для спо / И.Ю. Ляпина; под ред. А.Ю. Лапина. - 7-е изд., стереотип. - М.: Академия, 2020. - 208 с.

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., 2021. - 328 с.
2. Лойко, О.Т. Сервисная деятельность: учебник / О.Т. Лойко. - 2-е изд., стер. — М.: Академия, 2021. - 304 с.
3. Потапова, И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания: учебник для спо / И.И.Потапова. - М.: Академия, 2021. - 320с
4. 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, 2021. - 52с.
5. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах: учеб. для СПО / А.В.Сорокина. - М.: ИНФРА-М, 2021. - 304с. - (ПРОФИЛЬ).

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для спо / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Юрайт, 2025. — 300 с. — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561249> (дата обращения: 25.04.2025).
2. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для спо / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 297 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561250> (дата обращения: 25.04.2025).
3. Фаустова, Н.В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебник для спо / Н.В. Фаустова. — Москва: Юрайт, 2025. — 188 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567735> (дата обращения: 25.04.2025).

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, 2025. — 339 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566016> (дата обращения: 23.04.2025).
2. Восколович, Н.А. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для спо / Н.А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 242 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566011> (дата обращения: 23.04.2025).
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: 23.04.2025).
4. Карпова, С.В. Рекламное дело: учебник и практикум для спо / С.В. Карпова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 344 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561056> (дата обращения: 23.04.2025).
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, 2025. — 184 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559517> (дата обращения: 23.04.2025).
6. Поляков, В.А. Реклама: разработка и технологии производства: учебник и практикум для спо / В.А. Поляков, А.А. Романов. — Москва: Юрайт, 2025. — 502 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566021> (дата обращения: 23.04.2025).
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, 2025. — 453 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561024> (дата обращения: 23.04.2025).
8. Скобкин, С.С. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для спо / С.С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 212 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566014> (дата обращения: 23.04.2025).
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, 2025. — 120 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566013> (дата обращения: 23.04.2025).

3.2.2. Дополнительные источники

1. Джанджугазова, Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства : учеб. / Е.А. Джанджугазова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2021. - 224 с.
2. Кнышова, Е.Н. Маркетинг туризма: учеб. / Е.Н. Кнышова. - М.: ФОРУМ, 2020. - 352 с. - (Профессиональное образование).
3. Лесник, А. Л. Гостиничный маркетинг: теория и практика максимизации продаж / А.Л. Лесник. - М.: Кнорус, 2020. - 232 с.

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, 2021. - 468с.

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Батраева, Э.А. Экономика предприятия общественного питания: учебник и практикум для спо / Э.А. Батраева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 397 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562367> (дата обращения: 21.04.2025).
2. Васильева, И.В. Физиология питания: учебник и практикум для спо / И.В. Васильева, Л.В. Беркетова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 235 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562041> (дата обращения: 21.04.2025).
3. 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, 2025. — 220 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562294> (дата обращения: 21.04.2025).
4. Пасько, О.В. Технология продукции общественного питания за рубежом: учебник / О.В. Пасько, Н.В. Бураковская. — Москва: Юрайт, 2025. — 179 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562515> (дата обращения: 21.04.2025).
5. Сологубова, Г.С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник / Г.С. Сологубова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 396 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561624> (дата обращения: 21.04.2025).

3.2.2. Дополнительные источники

1. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие / Н.Ю. Арбузова. - 4-е изд. испр. - М.: Академия, 2021. - 224 с. - (Бакалавриат).
2. Богушева, В. И. Технология приготовления пищи: учебно-метод. пособие / В.И. Богушева. - 3-е изд., стер. - Ростов н/Д: Феникс, 2019. - 374с.: ил.
3. 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, 2025. — 242 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/558548> (дата обращения: 21.04.2025).
4. Технология функциональных продуктов питания: учебник для спо / под общ. ред. Л.В. Донченко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 176 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562552> (дата обращения: 21.04.2025).

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, 2021. - 224 с.
2. Асанова, И.М. Деятельность службы приема и размещения: учебник / И.М. Асанова, А.А. Жуков. - М.: Академия, 2021. - 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, 2021. - 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, 2021. - 320 с. - (Профессиональное образование).
5. Павлова, Н.В. Администратор гостиницы: учеб. для спо / Н.В.Павлова. - 2-е изд. стер. - М.: Академия, 2021. - 80с. - (Профессиональное образование).
6. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах: учеб. пособие для спо / А.В.Сорокина. - М.: ИНФРА-М, 2021. - 304с. - (ПРОФИЛЬ).

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для спо / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Юрайт, 2025. — 300 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561249> (дата обращения: 21.04.2025).
2. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для спо / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 297 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561250> (дата обращения: 21.04.2025).
3. Фаустова, Н.В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебник для спо / Н. В. Фаустова. — Москва: Юрайт, 2025. — 188 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567735> (дата обращения: 21.04.2025).

3.2.2. Дополнительные источники

1. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. для СПО/ М.А. Ёхина. - 6-е изд., стереотип. - М.: Академия, 2020. - 208 с.: ил. - (Среднее профессиональное образование).
2. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учеб. для спо/ И.Ю. Ляпина; под ред. А.Ю. Лапина. - 7-е изд., стереотип. - М.: Академия, 2020. - 208 с.

МДК.02.06. Организация экскурсионной деятельности с в гостиничном предприятии

Печатные издания

1. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для вузов / Н. Ю. Арбузова. - 4-е изд. испр. - М.: Академия, 2021. - 224 с.
2. Брашнов, Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: учеб. для спо / Д.Г. Брашнов. - М.: ИНФРА-М, Альфа-М, 2021. - 368с.: ил.
3. Корчагина, Г.А. Введение в экскурсоведение: учебно-методическое пособие / Г.А. Корчагина и др. - Челябинск: ЧОУВО МИДиС, 2023. - 51 с. - Текст: непосредственный
4. Можаяева, Н.Г. Организация туристской индустрии и география туризма: учебник / Н.Г.Можаяева, Г.В.Рыбачек. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2022. - 336с.

Электронные издания

1. Кулакова, Н.И. Технология и организация экскурсионных услуг: учебник для спо/ Н.И. Кулакова, Т.В. Ганина; под редакцией Н.И. Кулаковой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 123 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/557773> (дата обращения: 21.04.2025).
2. Предоставление экскурсионных услуг: учебник и практикум для спо / под редакцией Т.В. Рассохиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 262 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566584> (дата обращения: 21.04.2025).

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, 2025. — 251 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/564545> (дата обращения: 21.04.2025).

3.2.2. Дополнительные источники

1. Емелин, С.В. Технология и организация сопровождения туристов: учебник для спо / С.В. Емелин. — Москва: Юрайт, 2025. — 419 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567571> (дата обращения: 21.04.2025).
2. Емелин, С.В. Технология и организация сопровождения туристов: учебник для спо / С.В. Емелин. — Москва: Юрайт, 2025. — 419 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567571> (дата обращения: 21.04.2025).

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 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

№	Основные сведения об электронно-библиотечной	Краткая характеристика
---	--	------------------------

п/п	системе	
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 и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.3. 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

<p>ПК 2.4 Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг</p>	<p>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</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ПК 2.5 Организация обслуживания и питания на предприятиях питания</p>	<p>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 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</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>

	ресторанным этикетом обслуживания гостей; выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа блюд и напитков; давать пояснения гостям по блюдам и напиткам	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса Управлять конфликтными	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

	ситуациями в департаментах (службах, отделах) Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК.07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Знать принципы бережливого производства; основные направления изменения климатических условий региона. Осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства;	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике