

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Усынин Максим Валерьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 2024.11.13.19  
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: Основное 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<br>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<br>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<br/>реализации рабочей программы воспитания<br/>(дескрипторы)</b></p> | <p align="center"><b>Код<br/>личностных<br/>результатов<br/>реализации<br/>рабочей</b></p> |
|--|--|
|--|--|

|   | <b>программы<br/>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 | 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.А.1., 2.А.4<br>ОК 01 – ОК 05; ОК 09<br>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.<br>ОК 01 – ОК 05; ОК 09<br>ЛР 2, 11,13,16,17,<br>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.<br>ОК 01 – ОК 05; ОК 09<br>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.<br>ОК 01 – ОК 05; ОК 09<br>ЛР 2, 11,13,16,17,<br>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.<br>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,<br>19,21-25  | предприятиях<br>гостеприимства     |            |            |            |            |           |          |           |           |            |
| ПК 2.А.1-ПК 2.А.5.<br>ОК 01 – ОК 05; ОК 09<br>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.<br>ОК 01 – ОК 05; ОК 09<br>ЛР 2, 11,13,16-19,21-25 | ПП.02 Производственная<br>практика | <b>144</b> | 144        | -          | -          | -         | -        | -         | -         | <b>144</b> |
| ПК 2.А.1-ПК 2.А.5.<br>ОК 01 – ОК 05; ОК 09<br>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>3 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>4 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>5 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>4 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>5 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.

**6 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>3 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>4 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>5 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<br>Безопасность труда<br>Личная гигиена. Личная гигиена повара. Гигиена питания<br>Производственная санитария.<br>Классификация предприятий общественного питания<br>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 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.    | <b>Кабинет менеджмента и управления персоналом № 125</b>  | <b>Кабинет экономики и менеджмента и управления персоналом № 125</b><br>(Аудитория для проведения занятий всех видов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации)<br><i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i><br>Компьютер<br>Плазменная панель<br>Парты (2-х местные)<br>Стулья<br>Стол преподавателя<br>Стул преподавателя<br>Доска меловая 3-х створчатая<br>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><br>(Аудитория для проведения занятий всех видов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации)<br><i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i><br>Компьютер<br>Плазменная панель<br>Парты (2-х местные)<br>Стулья<br>Стол преподавателя<br>Стул преподавателя<br>Доска меловая 3-х створчатая<br>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><br>(Аудитория для проведения занятий всех видов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации)<br><i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i><br>Компьютер<br>Монитор<br>Клавиатура<br>Плазма<br>Парты<br>Стол учителя   |

|    |   |  |
|----|---|--|
|    |   | <p>Стул учителя<br/>Стулья<br/>Доска маркерная<br/>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><br/>(Аудитория для проведения занятий всех видов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации)<br/><i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i><br/>Компьютер<br/>Колонки<br/>Проектор<br/>Экран для проектора<br/>Парты (2-х местные)<br/>Стулья<br/>Стол преподавателя<br/>Стул преподавателя<br/>Доска магнитно-маркерная.<br/>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><br/><i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i><br/>Компьютер<br/>Проектор<br/>Ученические парты<br/>Стулья<br/>Стол преподавателя<br/>Стул преподавателя<br/>Доска меловая<br/>Кафедра<br/>Доска для объявлений<br/>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><br/>Кровать односпальная<br/>Матрас<br/>Одеяло односпальное<br/>Подушка<br/>Комплект постельного белья<br/>Плед<br/>Гумбочка прикроватная.<br/>Цветочная композиция<br/>Ваза декоративная<br/>Светильник прикроватный<br/>Стол письменный<br/>Стул.<br/>Мини-бар<br/>Электрический чайник<br/>Чашка чайная<br/>Сахарница<br/>Пиала</p>  |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | <p>Стакан<br/>Сервировочный поднос<br/>Сервировочная салфетка<br/>Шкаф платяной.<br/>Плечики для одежды<br/>Ложка для обуви<br/>Тапочки комнатные<br/>Зеркало настенное<br/>Бра<br/>Телефонный аппарат Комплект полотенец – 1шт.</p>   |
| 7. | Лаборатория «Учебный ресторан» № 244                 | <p><b>Учебный ресторан № 244</b><br/><i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i><br/>Шкаф для стекла<br/>Барная стойка<br/>Тележка для официантов<br/>Шкаф официанта<br/>Бельевой шкаф<br/>Столы<br/>Стулья<br/>Посуда сервировочная</p>   |
| 8. | Библиотека, читальный зал с выходом в Интернет № 122 | <p><b>Библиотека. Читальный зал с выходом в Интернет № 122</b><br/>Автоматизированные рабочие места библиотекарей<br/>Автоматизированные рабочие места для читателей<br/>Принтер<br/>Сканер<br/>Стеллажи для книг<br/>Кафедра<br/>Выставочный стеллаж<br/>Каталожный шкаф<br/>Посадочные места (столы и стулья для самостоятельной работы)<br/>Стенд информационный<br/><b>Условия для лиц с ОВЗ:</b><br/>Автоматизированное рабочее место для лиц с ОВЗ<br/>Линза Френеля<br/>Специальная парта для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата<br/>Клавиатура с нанесением шрифта Брайля<br/>Компьютер с программным обеспечением для лиц с ОВЗ<br/>Световые маяки на дверях библиотеки<br/>Тактильные указатели направления движения<br/>Тактильные указатели выхода из помещения<br/>Контрастное выделение проемов входов и выходов из помещения<br/>Табличка с наименованием библиотеки, выполненная шрифтом Брайля<br/>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><br/><i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i><br/>Компьютеры<br/>Плазменная панель<br/>Столы (2-х местные)<br/>Стулья<br/>Доска магнитно-маркерная<br/>Стенд информационный<br/>Шкаф двухстворчатый<br/>Стеллаж выставочный<br/>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. - 288 с. - (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. - 240 с.

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<br>Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения<br>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<br>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<br>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 внутренних стандартов к качеству и оформлению блюд и напитков; досервировывать, пересервировывать стол в соответствии с заказанными блюдами и последовательностью подачи блюд и напитков; подавать блюда и напитки с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков; презентовать гостям блюда и напитки при подаче; производить операции по подготовке блюда и напитков к презентации в присутствии гостей; порционировать и доводить до готовности блюда в присутствии потребителей; разрешать конфликтные ситуации; подавать меню, карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей; выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа блюд и напитков; давать пояснения гостям по блюдам и напиткам</p> |   |
| <p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p> | <p>Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных<br/> Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса<br/> Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда<br/> 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<br/>         Владеть методикой хранения и поиска информации<br/>         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<br/>         Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)<br/>         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> |