

РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ МОДУЛЕЙ

ОГЛАВЛЕНИЕ

«ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»	2
«ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ».....	19
«ПМ.03 ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО (ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКО) В СООТВЕТСТВИИ С ПЕРЕЧНЕМ ПРОФЕССИЙ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЕЙ СЛУЖАЩИХ, СООТВЕТСТВУЮЩИХ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКОВ (АДМИНИСТРАТОР)»	61
«ПМ.04* ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЯ ПИТАНИЯ»	72

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
«ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ
ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ
ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. 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 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

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	– производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;
------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> – осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; – использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> – владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; – владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; – владеть культурой межличностного общения.
Знать	<ul style="list-style-type: none"> – законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; – основы трудового законодательства Российской Федерации; – основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; – оказывать первую помощь; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 288

в том числе в форме практической подготовки – 216

Из них на освоение МДК – 202

в том числе самостоятельная работа – ____

практики, в том числе учебная – 72

производственная – 36

Промежуточная аттестация – ____.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической.	Объем профессионального модуля, ак. час.					
				Обучение по МДК				Практики	
				Всего	В том числе				
					Лабораторных. и практических. занятий	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	76	40	36	24			36	10
ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	88	60	66	44			18	10
ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	38	40	34	24				10
ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	86	68	66	44			18	6
	Всего:	288	208	202	136	X	X	72	36

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

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
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства		76/40
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		36/24
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Содержание</p> <p>Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	4
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	<p>Содержание</p> <p>Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции</p> <p>Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций</p> <p>Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии.</p>	32
		8

	Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий	
	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда	
	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь	
	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства	
	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс	
	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	24
	Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	4
	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	4
	Составление графиков выхода на работу.	4
	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	4
	Разработка программы формирования лояльности персонала.	4
	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	4
	Учебная практика раздела 1 Виды работ Организация рабочего места; Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;	36

Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; Разработка плана целей деятельности служб.		
Производственная практика раздела 1 Виды работ Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг; Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей; Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке; Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг; Внесение изменений в заказ.		10
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства		88/60
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства		66/44
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	Содержание	6
	Документ и его функции.	6
	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.	
	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	Содержание	20/12
	Организационные документы.	8
	Распорядительные документы.	
	Виды информационно-справочных документов.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	12
	Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	12
Тема 2.3. Организация работы с документами	Содержание	40/32
	Понятие и принципы организации документооборота.	2
	Порядок ведения документации.	2
	Документы по трудовым отношениям.	2

	Деловая речь и ее грамматические особенности.	2
	В том числе практических и лабораторных занятий	32
	Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.	32
Учебная практика раздела 2		
Виды работ Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов.		18
Производственная практика раздела 2		
Виды работ Составление и обработка документации; Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.		10
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства		38/40
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения		34/24
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание	8/4
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	4
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	Отработка полученных теоретических знаний на практике.	4
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	Содержание	26/20
	Деловое общение. Этика и этикет.	6
	Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	
	Введение лексики, закрепление в упражнениях Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.	

	Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	20	
	Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	20	
	Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.		
Производственная практика раздела 3			
Виды работ			
Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.		10	
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства		86/68	
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		66/44	
Тема 4.1.	Содержание	34/22	
Ценообразование и ценовая политика	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	12	
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.		
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.		
	В том числе практических и лабораторных занятий		22
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	22	
	Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.		
	Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.		
	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.		
Тема 4.2.	Содержание	32/22	
Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	10	
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.		
	Деловое общение. Этика и этикет.		
	В том числе практических и лабораторных занятий		22
	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики	22	

	Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	
Учебная практика раздела 4 Виды работ Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги; Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы; Подготовка к обслуживанию и приему клиентов; Решение различных ситуаций при расчете с клиентами; Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.		18
Производственная практика раздела 4 Виды работ Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов; Владение профессиональной этикой; Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; Составление отчетности; Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.		6
Всего		288

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинеты «Информационных технологий в профессиональной деятельности»; «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга; правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»; «Экономики и бухгалтерского учета», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п. 6.1.2.5 образовательной программы по специальности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>

2. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>

3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 477 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03693-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477856>

4. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475817>

5. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 165 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02282-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471593>

6. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 340 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08219-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472315>

7. Воронченко, Т. В. Основы бухгалтерского учета: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Воронченко. – 3-е изд., перераб. И доп. –

Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 283 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13858-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469748>

8. Гаврилов, М. В. Информатика и информационные технологии: учебник для среднего профессионального образования / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 383 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03051-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469424>

9. География туризма. Центральная Европа: учебник для среднего профессионального образования / под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 517 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09981-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474504>

10. Грозова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 126 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08211-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472842>

11. Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 182 с. – ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93538>

12. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>

13. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>

14. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>

15. Ильшева, Н. Н. Учет и финансовый менеджмент: концептуальные основы: учебное пособие для СПО / Н. Н. Ильшева, С. И. Крылов, Е. Р. Синянская; под редакцией Т. В. Зыряновой. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 162 с. – ISBN 978-5-4488-1121-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104917>

16. Каратаева, О. Г. Организация предпринимательской деятельности: учебное пособие / О. Г. Каратаева, О. С. Гаврилова. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 111 с. – ISBN 978-5-4486-0152-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/72807>

17. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 384 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-05022-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472550>

18. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 462 с. –

(Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04604-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470020>

19. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. – Саратов: Профобразование, 2021. – 199 с. – ISBN 978-5-4488-1017-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/102330>

20. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 457 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13977-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472980>

21. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (А2-В1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/456006> (дата обращения: 02.08.2021)

22. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 413 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13044-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476139>

23. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 210 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12302-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475949>

24. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474137>

25. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>

26. Сущинская, М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>

27. Сущинская, М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>

28. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (В1-В2): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 218 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12054-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475368> (дата обращения: 02.08.2021)

29. Христов, Т. Т. География туризма: учебник для среднего профессионального образования / Т. Т. Христов. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 273 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14059-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477247>

30. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова.

– Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475816>

31. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 120 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10550-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475811>

32. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469548>

33. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум: учебное пособие для СПО / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-9490-3. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195513>.

34. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для СПО / Т. Р. Любецкая. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-8117-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/171862>.

35. Андросова, Г. А. Организация туристской индустрии: экономика туризма / Г. А. Андросова, И. В. Енченко. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 84 с. — ISBN 978-5-507-44809-8. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/266711>.

36. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000>.

3.2.2. Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. Стребкова, Л. Н. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие / Л. Н. Стребкова. – 2-е изд. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 132 с. – ISBN 978-5-7782-3346-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91720>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

	туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами) Проводить оформление счета для оплаты Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	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	

<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>Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги</p>	
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций</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 Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</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>	

**Рабочая программа профессионального модуля
«ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»**

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	3
1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы.....	3
1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля.....	3
1.3. Обоснование часов вариативной части ОПОП-П	7
2. Структура и содержание профессионального модуля	7
2.1. Трудоемкость освоения модуля	7
2.2. Структура профессионального модуля	7
2.3. Содержание профессионального модуля	9
3. Условия реализации профессионального модуля.....	15
3.1. Материально-техническое обеспечение.....	15
3.2. Учебно-методическое обеспечение	15
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля	16

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«Предоставление гостиничных услуг»

код и наименование модуля

1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

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

Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной программы.

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3 ОПОП-П).

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте методы работы в профессиональной и смежных сферах порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	-
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические особенности личности правила оформления документов	-

ОК 05	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке проявлять толерантность в рабочем коллективе	правила построения устных сообщений особенности социального и культурного контекста	-
ОК 09	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности	-
ПК 2.1	Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса	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	Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или

	<p>или иного средства размещения и их хранение</p> <p>Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения</p> <p>Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p> <p>Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату</p> <p>Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе</p>	<p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностраный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p>	<p>иным средством размещения</p> <p>Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера</p> <p>гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение</p> <p>Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения</p> <p>Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином</p>
--	--	--	---

	<p>(населенном пункте), в котором оно расположено Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.</p>	<p>средстве размещения Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>
ПК 2.2.	<p>Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и</p>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p>	<p>Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и</p>

	<p>персонале, принимать меры по их изменению</p> <p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</p> <p>Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием</p>	<p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p>	<p>размещения, номерного фонда</p> <p>Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса</p> <p>Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)</p> <p>Подготовка отчетов о своей работе за смену</p> <p>Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения</p>
--	---	---	---

		<p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	
ПК 2.3	<p>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</p> <p>Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный</p>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p>	<p>Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе 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</p> <p>Информирования гостей о службах и</p>

	<p>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.</p>	<p>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>	<p>услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения.</p>
ПК 2.4.	<p>Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p>	<p>Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных</p>

	<p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p> <p>Вести журнал передачи смены.</p>	<p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p>	<p>ресурсах и персонале</p> <p>Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных</p> <p>Распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных</p> <p>Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса</p> <p>Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p> <p>Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p> <p>Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.</p>
--	---	---	---

	<p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.</p>	
--	--	--

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Трудоемкость освоения модуля

Наименование составных частей модуля	Объем в часах	В т.ч. в форме практической подготовки
Учебные занятия	490	346
Курсовая работа (проект)	-	-
Самостоятельная работа	-	-
Практика, в т.ч.:	144	144
учебная	108	108
производственная	36	36
Промежуточная аттестация, в том числе:		
МДК 02.01		
МДК 02.02 в форме дифференцированного зачета	-	-
МДК 02.03 в форме курсовой работы		
УП 03 в форме дифференцированного зачета	-	-
ПП 03 в форме дифференцированного зачета	-	-
ПМ 03 в форме квалификационного экзамена	14	14
Всего	504	368

2.2. Структура профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Обучение по МДК, в т.ч.:	Учебные занятия	Курсовой проект (работа)	Самостоятельная работа	Учебная практика	Производственная практика
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 2.1. ПК 2.2. ПК.2.3 ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09	Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	110	70	110	110				
ПК 2.1. ПК 2.2. ПК.2.3 ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09	Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса	96	48	96	96				
ПК 2.1. ПК 2.2. ПК.2.3 ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09	Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	140	84	140	140				
ПК 2.1. ПК 2.2. ПК.2.3 ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09	Учебная практика	108	108					108	
ПК 2.1. ПК 2.2. ПК.2.3 ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09	Производственная практика	36	36						36
ПК 2.1. ПК 2.2. ПК.2.3 ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09	Промежуточная аттестация	14							
	Всего:	504	346	346	346			108	36

2.3. Содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практических и лабораторных занятия	Объем, ак. ч. / в том числе в форме практической подготовки, ак. ч.	Коды компетенций, формирование которых способствует элемент программы
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса			
МДК.02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования			
Тема 1.1 Структура службы эксплуатации номерного фонда	Содержание	4	ОК 01, ОК 02 ПК 2.2.
	Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	1. Практическое занятие 1. Составление схемы структуры службы эксплуатации номерного фонда.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся -	-	
Тема 1.2 Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда	Содержание	4	ОК 02, ОК 05 ПК 2.2.
	Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	1. Практическое занятие 2. Оформление технологических документов службы номерного фонда.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся -	-	
Тема 1.3 Персонал номерного фонда	Содержание	4	ОК 04, ОК 05 ПК 2.2.
	Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	2	

	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	1. Практическое занятие 3. Разработка должностной инструкции для сотрудников номерного фонда.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 1.4 Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Содержание	4	ОК 02 ПК 2.2.
	Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	1. Практическое занятие 4. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 1.5 Контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Содержание	6	ОК 02, ОК 04 ПК 2.1, ПК 2.2.
	Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	1. Практическое занятие 5. Планировка уголка по охране труда.	2	
	2. Практическое занятие 6. Подготовка инструкции «Правила пожарной безопасности».	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 1.6 Управление работой службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Содержание	6	ОК 04, ОК 05 ПК 2.1. ПК 2.2.
	Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	

		1. Практическое занятие 7. Подготовка инструктажа по технике безопасности «Меры безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем».	2	
		2. Практическое занятие 8. Учет жидких, порошкообразных и гелеобразных чистящих и моющих средств в организации.	2	
		В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
		-	-	
Тема 1.7 Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей	стандарты	Содержание	6	ОК 05, ОК 09 ПК 2.1. ПК 2.3
		Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. Деловое общение. Этика и этикет.	2	
		В том числе практических и лабораторных занятий	4	
		1. Практическое занятие 9. Отработка навыков общения с гостями.	2	
		2. Практическое занятие 10. Отработка навыков общения с гостями в соответствии с ситуацией.	2	
		В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
		-	-	
Тема 1.8 Организация и контроль деятельности сотрудников бронирования и продаж	текущей службы	Содержание	4	ОК 02 ПК 2.1. ПК 2.2.
		Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта.	2	
		В том числе практических и лабораторных занятий	2	
		1. Практическое занятие 11. Анализ используемых каналов продаж гостиничного продукта.	2	
		В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
		-	-	
Тема 1.9 Показатели оценки деятельности гостиницы	оценки деятельности	Содержание	4	ОК 02 ПК 2.2.
		Показатели оценки деятельности гостиницы: загрузка номерного фонда, средняя цена гостиничного номера, среднее число гостей на один проданный номер, коэффициент двойной загрузки, занятость койко-мест.	2	

	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	1. Практическое занятие 12. Расчет показателей оценки деятельности гостиницы.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 1.10 Организация рабочего места сотрудника службы бронирования и продаж	Содержание	4	ОК 01, ОК 02 ПК 2.1
	Служба бронирования. Структура. Персонал. Сотрудники службы бронирования и продаж: 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.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	1. Практическое занятие 13. Подготовка презентации на тему «Организация рабочего места сотрудника службы бронирования и продаж»	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 1.11 Организация и ведение переговорного процесса	Содержание	10	ОК 05, ОК 09 ПК 2.1
	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.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	8	
	1. Практическое занятие 14. Составление ответов на письменные запросы гостей в ситуациях.	2	
	2. Практическое занятие 15. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях.	2	
	3. Практическое занятие 16. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки..	2	

	4. Практическое занятие 17. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 1.12 Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями	Содержание	6	ОК 05, ОК 09 ПК 2.1
	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.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	1. Практическое занятие 18. Диалоги с гостями при возникновении конфликтной ситуации с потребителем.	2	
	2. Практическое занятие 19. Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 1.13 Процедура бронирования	Содержание	4	ОК 05, ОК 09 ПК 2.1
	Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования. Оформление заказов на бронирование номеров.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	1. Практическое занятие 20. Отработка процесса ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 1.14 Виды заявок и алгоритм работы службы бронирования	Содержание	10	ОК 02, ОК 05, ОК 09 ПК 2.1
	Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование. Подтверждения при гарантированном	2	

	и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования		
	В том числе практических и лабораторных занятий	8	
	1. Практическое занятие 21. Анализ бронирования с использованием телефона.	2	
	2. Практическое занятие 22. Анализ бронирования с использованием интернета и туроператора.	2	
	3. Практическое занятие 23. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	2	
	4. Практическое занятие 24. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 1.15 Автоматизированные системы управления в гостиница	Содержание	2	ОК 02, ОК 05, ОК 09
	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 1.16 Возможности информационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж	Содержание	12	ОК 03, ОК 05, ОК 09 ПК 2.1. ПК 2.2. ПК.2.3
	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	10	
	1. Практическое занятие 25. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ.	2	
	2. Практическое занятие 26. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ.	2	

	3. Практическое занятие 27. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ.	2	
	4. Практическое занятие 28. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ.	2	
	5. Практическое занятие 29. Внесение изменений в бронирование с использованием профессиональных программ.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 1.17 Профессиональные термины, принятые в гостиничной и туристской индустрии	Содержание	6	ОК 02, ОК 05, ОК 09 ПК 2.1, ПК.2.3
	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. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	1. Практическое занятие 30. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях.	2	
	2. Практическое занятие 31. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 1.18 Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы	Содержание	6	ОК 04, ОК 05 ПК 2.1, ПК 2.2
	Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	

	1. Практическое занятие 32. Решение ситуационных задач по взаимодействию службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	2	
	2. Практическое занятие 33. Решение ситуационных задач по взаимодействию службы бронирования и продаж с подразделениями: службой питания, досуга и отдыха.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 1.19 Взаимодействие с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи	Содержание	4	ОК 05, ОК 09 ПК 2.1, ПК.2.3
	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	1. Практическое занятие 34. Ведение переписки на иностранном языке с коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи по запросам потребителей.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 1.20 Ошибки оператора по бронированию	Содержание	4	ОК 05, ОК 09 ПК 2.1, ПК 2.3
	Основные ошибки оператора по бронированию, их решение.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	1. Практическое занятие 35. Разбор основных ошибок при бронировании	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса			

МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг			
Тема 2.1 Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания номерного фонда	Содержание	6	ОК 01, ОК 04 ПК 2.1. ПК 2.2
	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. Уборочные материалы, техника, инвентарь.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	1. Практическое занятие 1. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	2	
	2. Практическое занятие 2. Оформление контроля качества уборки номеров.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 2.2 Порядок уборки общественных помещений гостиницы	Содержание	4	ОК 01, ОК 04 ПК 2.1. ПК 2.2
	Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	1. Практическое занятие 3. Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 2.3 Организация обслуживания vip-гостей	Содержание	4	ОК 01, ОК 04, ОК 05 ПК 2.1. ПК 2.2
	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	1. Практическое занятие 4. Подготовка листа заезда VIP-клиентов	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 2.4 Учет и возврат забытых вещей	Содержание	4	ОК 01 ПК 2.1. ПК 2.2
	Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление	2	

	забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	1. Практическое занятие 5. Оформление забытых вещей.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 2.5 Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов	Содержание	4	ОК 01, ОК 04 ПК 2.2
	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.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	1. Практическое занятие 6. Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 2.6 Организация работы прачечной и химчистки в гостинице	Содержание	4	ОК 01, ОК 04 ПК 2.1. ПК 2.2
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	1. Практическое занятие 7. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 2.7 Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей	Содержание	4	ОК 01, ОК 04 ПК 2.1. ПК 2.2
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей, проживающих в гостинице.	2	

	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	1. Практическое занятие 8. Составление программы противодействия воровству в гостинице.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 2.8 Системы видеонаблюдения и охранной сигнализации.	Содержание	4	ОК 01, ОК 09 ПК 2.1. ПК 2.2
	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	1. Практическое занятие 9. Изучение требований по оснащению гостиничных комплексов системой видеонаблюдения и охранной сигнализацией.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 2.9 Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж	Содержание	4	ОК 01, ОК 09 ПК 2.1.
	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	1. Практическое занятие 10. Использование профессиональной автоматизированной программы в профессиональной деятельности.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 2.10 Виды договоров (соглашений) на бронирование	Содержание		ОК 01, ОК 03 ПК 2.1. ПК 2.3
	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и непрямы каналы бронирования		
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	

	1. Практическое занятие 11. Заключение договора бронирования гостиницы.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 2.11 Формы документации в деятельности службы бронирования и продаж	Содержание	8	ОК 01, ОК 09 ПК 2.1. ПК 2.3
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	6	
	1. Практическое занятие 12. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2	
	2. Практическое занятие 13. Заполнение бланков с использованием профессиональной автоматизированной программы	2	
	3. Практическое занятие 14. Формы документации при заселении иностранного гостя.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 2.12 Отчеты по бронированию	Содержание	4	ОК 01, ОК 09 ПК 2.1. ПК 2.3
	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	1. Практическое занятие 15. Создание отчетов по бронированию и аннуляции с использованием профессиональной автоматизированной программы	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	

Тема 2.13 Сегментирование клиентов	Содержание	4	ОК 01, ОК 09
	Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 2.14 Программа лояльности в гостинице	Содержание	4	ОК 01, ОК 09 ПК 2.1. ПК 2.3
	Программы лояльности; клиентские мероприятия.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	1. Практическое занятие 16. Сегментирование клиентов гостиницы и разработка программы лояльности.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 2.15 Клиентоориентированность в гостиничной сфере	Содержание	6	ОК 01, ОК 09 ПК 2.1. ПК 2.3
	Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	1. Практическое занятие 17. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие.	2	
	2. Практическое занятие 18. Формирование программ лояльности клиентов	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 2.16 Виды услуг в гостинице	Содержание	4	ОК 01, ОК 09 ПК 2.1. ПК 2.3
	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	1. Практическое занятие 19. Формирование пакетов услуг гостиницы.	2	

	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 2.17 Презентация услуг гостиницы	Содержание	2	ОК 01, ОК 09
	Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 2.18 Продажи гостиничных услуг	Содержание	4	ОК 01, ОК 05 ПК 2.1. ПК 2.3
	Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	1. Практическое занятие 20. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 2.19 Использование информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса передачи информации соответствующим службам отеля	Содержание	4	ОК 01, ОК 04 ПК 2.1. ПК 2.2
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	1. Практическое занятие 21. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 2.20 Ценообразование: расчет цены услуг	Содержание	4	ОК 01, ОК 03 ПК 2.1. ПК 2.3
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг.	2	

	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	1. Практическое занятие 22. Расчет цены гостиничных услуг	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 2.21 Старатегия сбыта услуг - овербукинг	Содержание	4	ОК 01, ОК 03 ПК 2.1. ПК 2.3
	Управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	1. Практическое занятие 23. Оптимизация объёма овербукинга.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 2.22 Динамическое ценообразование	Содержание	4	ОК 01, ОК 03 ПК 2.1. ПК 2.3
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	1. Практическое занятие 24. Установка цен на основе рыночных факторов.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 2.23 Мониторинг цен конкурентов	Содержание	4	ОК 01, ОК 03
	Алгоритм мониторинга цен конкурентов. Задачи ценообразования.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Промежуточная аттестация		2	
Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения			

МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы			
Тема 3.1 Службы приема и размещения	Содержание	4	ОК 01, ПК 2.2
	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	1. Практическое занятие 1. Определение состава и функций персонала службы приема и размещение.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 3.2 Рабочие смены службы приема и размещения	Содержание	4	ОК 01, ПК 2.2
	Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	1. Практическое занятие 2. Определение порядка работы службы приема и размещения.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 3.3 Требования к обслуживающему персоналу	Содержание	4	ОК 01, ПК 2.2
	Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	1. Практическое занятие 3. Определение требований к обслуживающему персоналу	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 3.4 Стандартное оборудование секций службы приема и размещения	Содержание	4	ОК 01, ПК 2.2
	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.	2	

	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	1. Практическое занятие 4. Подготовка презентации на тему «Обзор оборудования службы приема и размещения»	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 3.5 Телефонная служба	Содержание	6	ОК 01, ОК 09 ПК 2.2
	Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	1. Практическое занятие 5. Составление списка гостей с указанием номеров.	2	
	2. Практическое занятие 6. Решение ситуационных задач в области телефонной службы гостиницы.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 3.6 Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей	Содержание	10	ОК 01, ОК 05 ПК 2.1, ПК 2.3
	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	8	
	1. Практическое занятие 7. Развитие навыков устной речи при приеме и регистрации гостей.	2	
	2. Практическое занятие 8. Развитие навыков устной речи при размещении гостей.	2	
	3. Практическое занятие 9. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2	
	4. Практическое занятие 10. Составление диалогов при приеме, регистрации и размещении гостей.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
	Содержание	10	

Тема 3.7 Конфликтные ситуации с потребителями	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	2	ОК 01, ОК 05, ОК 09 ПК 2.1, ПК 2.3
	В том числе практических и лабораторных занятий	8	
	1. Практическое занятие 11. Разработка журнала регистрации жалоб и претензий.	2	
	2. Практическое занятие 12. Разработка электронных форм работы с жалобами и претензиями.	2	
	3. Практическое занятие 13. Разработка порядка работы с жалобами в соответствии с заданием.	2	
	4. Практическое занятие 14. Составление диалогов возникновения жалобы и претензии.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
-	-		
Тема 3.8 Проблемы службы приема и размещения	Содержание	4	ОК 01, ОК 09 ПК 2.1, ПК 2.3
	Основные этапы совершенствования деятельности службы приема и размещения.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	1. Практическое занятие 15. Разработка программы совершенствования деятельности службы приема и размещения.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 3.9 Правила предоставления гостиничных услуг	Содержание	6	ОК 01, ОК 09 ПК 2.1, ПК 2.3
	Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Договор на гостиничное обслуживание. Обязанности исполнителя.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	1. Практическое занятие 16. Заключение договора на гостиничное обслуживание.	2	
	2. Практическое занятие 17. Подготовка регистрационной карточки гостя.	2	

	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 3.10 Виды гостиничных услуг	Содержание	8	ОК 01, ОК 09 ПК 2.1, ПК 2.3
	Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Дополнительные услуги.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	6	
	1. Практическое занятие 18. Сравнительный анализ основных услуг в гостиницах города.	2	
	2. Практическое занятие 19. Сравнительный анализ основных услуг в гостиницах региона.	2	
	3. Практическое занятие 20. Сравнительный анализ основных услуг в гостиницах страны и зарубежом.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
-	-		
Тема 3.11 Дополнительные услуги гостиниц	Содержание	8	ОК 01, ОК 09 ПК 2.1, ПК 2.3
	Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	6	
	1. Практическое занятие 21. Сравнительный анализ пакета дополнительных услуг в гостиницах города.	2	
	2. Практическое занятие 22. Сравнительный анализ пакета дополнительных услуг в гостиницах региона.	2	
	3. Практическое занятие 23. Сравнительный анализ пакета дополнительных услуг в гостиницах страны и зарубежом.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
-	-		
Тема 3.12 Системы и технологии службы приема и размещения	Содержание	14	ОК 01, ОК 05, ОК 09 ПК 2.1, ПК 2.3
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и	2	

	автоматизированные. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	12	
	1. Практическое занятие 24. Организация приёма и регистрации гостей с использованием неавтоматизированных систем.	2	
	2. Практическое занятие 25. Организация приёма и регистрации гостей с использованием полуавтоматизированных систем.	2	
	3. Практическое занятие 26. Организация приёма и регистрации гостей с использованием автоматизированных систем.	2	
	4. Практическое занятие 27. Организация приёма и регистрации гостей с использованием автоматизированных систем в соответствии с заданием.	2	
	5. Практическое занятие 28. Размещение гостей (предоставление номеров) в соответствии с заданием.	2	
	6. Практическое занятие 29. Размещение туристических групп.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 3.13 Система контроля доступа в помещения гостиницы	Содержание	4	ОК 01, ПК 2.2
	Система контроля доступа в помещения гостиницы.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	1. Практическое занятие 30. Сравнительный анализ классов гостичных замков в номерах.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 3.14 Система контроля доступа в помещения гостиницы	Содержание	4	ОК 01, ПК 2.2
	Организация хранения личных вещей.	2	

	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	1. Практическое занятие 31. Сравнительный анализ способов хранения личных вещей гостей.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 3.15 Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	Содержание	4	ОК 01, ОК 09, ПК 2.2
	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	1. Практическое занятие 32. Подготовка плана ежедневного оперативного совещания в соответствии с заданием.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 3.16 Процесс поселения в гостиницу	Содержание	2	ОК 01, ОК 09
	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 3.17 Категории гостей	Содержание	2	ОК 01, ОК 09
	Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 3.18 Особенности обслуживания VIP-гостей	Содержание	2	ОК 01, ОК 09
	Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.	2	

	Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям.		
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 3.19 Правила регистрации иностранных гостей	Содержание	2	ОК 01, ОК 09
	Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 3.20 Миграционный учет	Содержание	2	ОК 01, ОК 09
	Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 3.21 Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения	Содержание	18	ОК 01, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.3
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	16	
	1. Практическое занятие 33. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2	
	2. Практическое занятие 34. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя.	2	
	3. Практическое занятие 35. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя.	2	

	4. Практическое занятие 36. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя.	2	
	5. Практическое занятие 37. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений.	2	
	6. Практическое занятие 38. Особенности поселения гостей от группы	2	
	7. Практическое занятие 39. Особенности поселения коллектива.	2	
	8. Практическое занятие 40. Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-		
Тема 3.22 Обслуживания при выписке гостей	Содержание	2	ОК 01, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.3
	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка».	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	16	
	1. Практическое занятие 41. Выписка гостя.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 3.23 Работа кассового отделения	Содержание	2	ОК 01, ОК 09, ОК 03 ПК 2.1, ПК 2.3
	Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	16	
	1. Практическое занятие 42. Работа со счетами гостей.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	

Тема 3.24 Оборудование кассового отделения гостиницы	Содержание	2	
	Оборудование кассового отделения гостиницы. Оплата услуг.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 3.25 Конфликтные ситуации при расчетах с гостями	Содержание	2	ОК 01, ОК 04
	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 3.26 Инструменты продвижения гостиничных услуг в интернет-среде	Содержание	2	ОК 01, ОК 09
	Продвижение гостиницы с использованием современных технологий.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Тема 3.27 Продвижение гостиничных услуг в социальных сетях	Содержание	2	ОК 01, ОК 09
	Продвижение гостиницы через социальные сети включает создание и ведение аккаунтов на популярных платформах.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	-	
	-	-	
Промежуточная аттестация		2	
Учебная практика Виды работ: 1. Организация рабочего места Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием. Составление актов на списание инвентаря и оборудования. 2. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице Изучение правил и норм, которые направлены на обеспечение высокого уровня качества предоставляемых услуг.		108	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09 ПК 2.1. ПК 2.2. ПК.2.3

<p>3. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования.</p> <p>4. Предоставление информации о наличии номеров Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.</p> <p>5. Оформление бронирования Оформление бронирования с использованием телефона. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования.</p> <p>6. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</p> <p>7. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.</p> <p>8. Создание отчетов по бронированию Подготовка отчета по бронированию.</p> <p>9. Проведение работ по оформлению гостей Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p> <p>10. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Оказание персональных и дополнительных услуг гостям. Использование в работе знаний иностранных языков. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам.</p> <p>11. Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения</p>		
---	--	--

Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.

Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

12. Оформление и подготовка счетов гостей

Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.

13. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы

Поддержание санитарно-гигиенического состояния в гостевых комнатах, служебных и общественных помещениях, подготовка номеров к заезду клиентов согласно принятым в отеле стандартам, организация работы, связанной с хранением, учётом, пополнением запасов моющих средств, а также уходом за инвентарём и оборудованием.

14. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора

Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания. Проведение различных видов уборочных работ. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья. Контроль сохранности предметов интерьера номеров.

15. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование

Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.

16. Ознакомление с системой хранения личных вещей гостей

Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.

17. Оформление документов на забытые вещи

Изучение технологии обращения с найденными вещами в гостинице.

18. Изучение системы обратной связи с потребителями услуг гостиницы

Отслеживать и получать обратную связь с гостями.

<p>Производственная практика Виды работ: 1. Отработка навыков работы с гостями Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Оформление принятых заявок на резервирование номеров Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Внесение изменений в заказ на бронирование. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. 2. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 3. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 4. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. 5. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих 6. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования</p>	36	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09 ПК 2.1. ПК 2.2. ПК.2.3
--	-----------	--

Проведение контроля готовности номеров к заселению. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.		
Промежуточная аттестация	14	
Всего	504	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинет 218 «(Ведение торгово-сбытовой деятельности), оснащенный(е) в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 300 с.

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с.

3.

3.2.2. Дополнительные источники

4. Ашманов, И. Оптимизация и продвижение сайтов в поисковых системах / И. Ашманов. СПб.: Питер, 2021.

5. Гаврилов, Л. П. Инновационные технологии в коммерции и бизнесе / Л. П. Гаврилов. – М.:Юрайт, 2021.

6. Гаврилов, Л. П. Основы электронной коммерции и бизнеса / Л. П. Гаврилов. – М.:Юрайт, 2021.

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоённости компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК 2.1 ОК 01 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	<ul style="list-style-type: none"> - знает правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - информирует гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; - выполняет услуги гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения. 	<p>Контрольные работы, квалификационный экзамен.</p> <p>Интерпретация результатов выполнения практических заданий, оценка решения ситуационных задач, оценка тестового контроля.</p>
ПК 2.2 ОК 01 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	<ul style="list-style-type: none"> - осуществляет планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; - знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения. 	
ПК 2.3 ОК 01 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	<ul style="list-style-type: none"> - знает правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; - информирует гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения. 	
ПК 2.4 ОК 01 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	<ul style="list-style-type: none"> - распределяет обязанности и определяет степень ответственности подчиненных; - осуществляет планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; - контролирует выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; - координирует и осуществляет контроль деятельности департаментов (служб, отделов). 	

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
«ПМ.03 ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО
(ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКО) В СООТВЕТСТВИИ С ПЕРЕЧНЕМ ПРОФЕССИЙ
РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЕЙ СЛУЖАЩИХ, СООТВЕТСТВУЮЩИХ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКОВ
(АДМИНИСТРАТОР)»

СОДЕРЖАНИЕ

- 5. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 7. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 8. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03 ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО (ОДНОЙ
ИЛИ НЕСКОЛЬКО) В СООТВЕТСТВИИ С ПЕРЕЧНЕМ ПРОФЕССИЙ РАБОЧИХ,
ДОЛЖНОСТЕЙ СЛУЖАЩИХ, СООТВЕТСТВУЮЩИХ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКОВ (АДМИНИСТРАТОР)**

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (Администратор)» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. 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 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
ОК06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных межрелигиозных отношений, применять стандарта антикоррупционного поведения
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

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 3	«Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (Администратор)»
ПК 3.1	Встреча и регистрация размещения гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения
ПК 3.2	Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 3.3	Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	Информирование гостей о услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
------------------	--

	Информирование гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
	Прием корреспонденции для гостей и ее доставка адресату
	Помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц
Уметь	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
Знать	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения
	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
	Требования охраны труда
	Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
	Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов 180

в том числе в форме практической подготовки 52

Из них на освоение МДК 72

в том числе самостоятельная работа -
практики, в том числе учебная 72

производственная 36

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической.	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Обучение по МДК					Практики	
				Всего	В том числе			Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная
					Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09	МДК 03.01 Выполнение работ по профессии Администратор	72	52	72	52	X	X	X		-
	Учебная практика	72	72						72	
	Производственная практика	36	36							36
	Всего:	180	160	72	52	-	X		72	36

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся.	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч
1	2	3
МДК 03.01 Выполнение работ по профессии Администратор		72/52
Раздел 1. Нормативно-правовая база гостиничного сервиса. Охрана труда		
Тема 1.1. Нормативно-правовая база гостиничного сервиса. Охрана труда	Содержание	4/10
	1. Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения	4
	2. История развития гостиничного бизнеса	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	10
	Практическое занятие 1. Отработка навыков диалога администратора гостиницы (дома отдыха) в различных ситуациях с гостями отеля.	4
	Практическое занятие 2. Документальное оформление заявок на проживание	2
Тема 1.2. Основы культуры профессионального общения	Практическое занятие 3. Стандартная классификация средств размещения, принятая в международной практике.	4
	Содержание	4/10
	1. Характеристика основных гостиничных служб	4
	2. Основы культуры профессионального общения	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	10
	Практическое занятие 4. Отработка навыков диалога администратора гостиницы (дома отдыха) в различных ситуациях со службами отеля	2
	Практическое занятие 5. Составление информации для гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.	2
Практическое занятие 6. Разработка программы лояльности для гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.	4	
Тема 1.3.	Содержание	4/14

Планирование и регулирование деятельности предприятия по повышению эффективности обслуживания гостей в местах размещения.	1. Службы бронирования: цели, основные функции, состав персонала, стандартное оборудование. Стандарты качества обслуживания в гостиницах. Виды и способы бронирования. Виды заявок и действия по ним. Виды оплаты бронирования. Каналы бронирования.	4
	2. Технология онлайн бронирования. Алгоритм рассмотрения заявок на бронирование. Правила аннулирования бронирования. Правила ведения телефонных переговоров. Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	14
	Практическое занятие 8. Отработка навыков проведения ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц	4
	Практическое занятие 9. Составление алгоритма работы с постоянными гостями.	2
	Практическое занятие 10. Отработка распределения номеров с учетом программы плотности, обычного графика, программного решения.	2
	Практическое занятие 11. Бронирование номеров по различным видам тарифов гостиницы	2
	Практическое занятие 12. Отработка стандартов приветствия гостей, их размещения в номерах, доставки багажа.	4
Тема 1.4 Организация оказания дополнительных услуг гостю	Содержание	4/8
	1. Организация рабочего места администратора..	4
	2. Обслуживание гостей питанием в номерах. Технология приема заявок. Взаимодействие со службой питания	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	8
	Практическое занятие 13. Отработка стандартов предоставления дополнительных услуг гостю и их выполнение.	2
	Практическое занятие 14. Выполнение кассовых операций при обслуживании гостей отеля. Решение ситуационных задач.	2
	Практическое занятие 15. Организация работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	2
Практическое занятие 16. Отработка режима «Закрытие смены»	2	
Тема 1.5. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.	Содержание	4/10
	1. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.	2
	2. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.	2
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	10
	Практическое занятие 17. Правила оформления забытых вещей.	2
Практическое занятие 18. Правила учета и возврата забытых вещей.	2	

Оформление забытых вещей.	Практическое занятие 19. Соблюдение должностных инструкций администратора, Действия при заселении гостя	2
	Практическое занятие 20. Составление алгоритма действий при предоставлении гостю туристической информации.	2
	Практическое занятие 21. Решение ситуационных задач.	2
Учебная практика раздела Виды работ 1. Документальное оформление заявок на проживание; 2. Распределение номеров с учетом программы плотности, обычного графика, программного решения.; 3. Работа с постоянными гостями, в т.ч иностранными гражданами; 4. Должностные инструкции администратора, Действия при заселении гостя; 5. Выполнение кассовых операций при обслуживании гостей отеля; 6. Оформлять документы по всем видам операций; 7. Соблюдать правила по технике безопасности.		72
Производственная практика Виды работ 1. Заселение и выезд гостей, правила расчета; 2. Бронирование номеров по различным видам тарифов; 3. Учет и возврат забытых вещей оформление документации; 4. Оформлять документы по всем видам операций; 5. Осуществлять контроль сохранности товарно-материальных ценностей.		36
Всего		180

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинеты «Основ маркетинга», оснащенный в соответствии с п. 6.1.2.1 образовательной программы по специальности.

Мастерская «Учебный гостиничный комплекс», оснащенный в соответствии с п. 6.1.2.4 образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п. 6.1.2.5 образовательной программы по специальности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. Для студ. Учреждений сред. проф. образования/М.А. Ёхина.-7-е изд., стер.-М.: Издательский центр «Академия», 2019.-240 с.

2. Шамшина Ю.О. Гостиничный сервис: конспект лекций/Ю.О. Шамшина Ростов-на-Дону: Феникс, 2014.-208с.

3.2.2. Дополнительные источники

1 <http://www.socmart.com.ua>. Классификация гостиниц и особенности предоставления гостиничных услуг;

2 Российская гостиничная ассоциация – <http://www.rha.ru/>;

3 HotelStat – информационно-аналитический портал о гостеприимстве и гостиничном бизнесе в Российской Федерации, <http://www.hotelstat.ru>.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК и ОК, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 3.1	– Встречает, регистрирует гостей при заселении – Распределяет номера с учетом программы плотности	Устный/письменный опрос. Тестирование.
ПК 3.2	– Бронирует номера по различным видам тарифов гостиницы,	Проверка правильности выполнения расчетных показателей. Сравнение результатов выполнения задания с эталоном.
ПК 3.3	– Демонстрирует навыки обслуживания гостей в предоставлении информации о дополнительных услугах – Грамотно проводит регистрацию выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	
ОК 01	– Распознает, анализирует задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; – Выделяет составные части и определяет этапы решения задачи; – Выявляет и эффективно осуществляет поиск информации,	Экспертная оценка контрольных / проверочных работ. Экспертная оценка использования

	<p>необходимой для решения задачи и/или проблемы;</p> <ul style="list-style-type: none"> – Составляет план действия и определяет необходимые ресурсы; – Демонстрирует владение актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; <p>Реализует составленный план и оценивает результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p>	<p>обучающимся методов и приёмов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной практике.</p> <p>Экспертная оценка</p>
ОК 02	<ul style="list-style-type: none"> – определяет задачи для поиска информации и их необходимые источники и планирует процесс поиска; – структурирует и выделяет наиболее значимое в полученной информации; – оценивает практическую значимость результатов поиска и оформляет его результаты; <p>применяет средства информационных технологий, использует современное программное обеспечение и различные цифровые средства для решения профессиональных задач.</p>	<p>использования обучающимся методов и приёмов личной организации при участии в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научно-практических конференциях.</p> <p>Экспертная оценка создания и представления презентаций.</p>
ОК 03	<ul style="list-style-type: none"> – определяет актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; – применяет современную научную профессиональную терминологию; <p>определяет и выстраивает траектории профессионального развития и самообразования</p>	<p>Экспертная оценка соблюдения правил оформления документов и построения устных сообщений на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках.</p>
ОК 04	<p>эффективно взаимодействует с преподавателями, обучающимися в ходе профессиональной деятельности.</p>	<p>Экспертная оценка коммуникативной деятельности обучающегося</p>
ОК 05	<p>грамотно излагает свои мысли и оформляет документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявляя толерантность в рабочем коллективе</p>	<p>в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной практике.</p>
ОК 07	<p>выполняет работы с соблюдением принципов бережливого производства и ресурсосбережения</p>	<p>Экспертная оценка умения</p>
ОК 09	<ul style="list-style-type: none"> – понимает общий смысл четко произнесенных высказываний и текстов на профессиональные темы; – участвует в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; – строит простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; 	<p>вступать в коммуникативные отношения в сфере профессиональной деятельности и поддерживать ситуационное взаимодействие, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста, в устной и</p>

	<p>пишет простые связные сообщения на интересующие профессиональные темы.</p>	<p>письменной форме, проявление толерантности в коллективе.</p> <p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none">– на практических занятиях;– при выполнении работ на различных этапах учебной практики;– при проведении экзаменов по профессиональному модулю, в т.ч. в форме демонстрационного экзамена/профессионального экзамена по оценочным средствам профессионального сообщества.
--	---	---

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
«ПМ.04* ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЯ ПИТАНИЯ»**

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.04* ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЯ ПИТАНИЯ

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Предоставление услуг предприятия питания» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. 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 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 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 4	Предоставление услуг предприятия питания
ПК 4.1.	Выявлять потребности и формировать спрос на продукцию и услуги общественного питания
ПК 4.2.	Организовывать выпуск продукции в предприятиях общественного питания
ПК 4.3.	Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания
ПК 4.4.	Контролировать качество продукции и услуг общественного питания

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"> – оценки материальных ресурсов предприятия питания; – оценки функциональных возможностей персонала предприятия питания; – планирования текущей деятельности предприятия питания – формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания; – координации и контроля деятельности предприятия питания; – планирования потребностей производственной службы в материальных ресурсах и персонале; – проведения вводного и текущего инструктажа сотрудников производственной службы; – распределения обязанностей и определение степени ответственности сотрудников производственной службы; – координации деятельности сотрудников производственной службы;
------------------	--

- контроля выполнения сотрудниками регламентов производственной службы;
- взаимодействия со службой обслуживания и другими структурными подразделениями предприятия питания;
- управления конфликтными ситуациями в коллективе;
- реализации мер по стимулированию персонала, повышению их мотивации и лояльности
- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;
- приема и оформления заказа на бронирование столика;
- приема и оформления заказа на продукцию на вынос и на доставку;
- предоставления информации об организации питания;
- ведения учета заказанных столиков в зале организации питания;
- встречи и приветствия гостей в организации питания;
- информирования гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах;
- размещения гостей за столом в зале организации питания;
- подготовки зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала;
- подготовки (досервировка, пересервировка) стола для подачи очередного блюда и к приходу новых гостей;
- проверки состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность);
- подачи блюд и напитков гостям организации питания;
- сбора использованной столовой посуды и приборов со столов;
- поддержания чистоты и порядка в зале обслуживания;
- подготовки мебели, оборудования и инвентаря, посуды бара, буфета к обслуживанию гостей;
- приготовления заготовок для напитков;
- приготовления свежавыжатых соков;
- реализации готовых к употреблению безалкогольных напитков;
- уборки использованной барной посуды со столов бара и барной стойки;
- приема, оформления и уточнения заказа гостей организации питания;
- рекомендации гостям организации питания по выбору блюд и напитков;
- передачи заказа гостей организации питания на кухню и в бар организации питания;
- досервировки стола в соответствие с заказом гостей организации питания;
- получения блюд и напитков с кухни и бара организации питания;
- подачи блюд и напитков гостям организации питания;
- замены использованной посуды, приборов и столового белья;
- оформления витрины и барной стойки;
- приема, оформления и уточнения заказа на напитки и барную продукцию организации питания;
- рекомендации гостям бара организации питания по выбору напитков и барной продукции;
- приготовления и подачи алкогольных, безалкогольных коктейлей и напитков;

	<ul style="list-style-type: none"> – приготовления и подачи чая, кофе; – составления документации, отчетов посредством специализированных программ; – поддержания в чистоте и порядке столов в баре, барной стойки, барного инвентаря, посуды и оборудования; – подготовки зала и инвентаря для обслуживания мероприятий в организациях питания; – подготовки помещения и инвентаря для обслуживания гостей на выездных мероприятиях; – сервировки столов с учетом вида мероприятия; – подачи блюд и напитков гостям на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях; – подготовки контрольно-кассового оборудования к началу принятия и оформления платежей; – проведения кассовых операций оплаты по счетам за выполненный заказ.
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> – анализировать результаты деятельности производственной службы и потребности в ресурсах, принимать меры по их изменению; – осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности производственной службы, взаимодействие с другими структурными подразделениями предприятия питания; – использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов производственной службы; – контролировать последовательность соблюдения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте; – осуществлять прием заказов по телефону, через веб-ресурсы, мобильные приложения; – использовать мессенджеры, чат-боты для приема заказа и первичного консультирования; – вносить и редактировать данные в системе управления взаимоотношениями с клиентами; – презентовать гостям организацию питания и предоставляемые услуги в организации питания; – предоставлять первичную консультацию об особенностях кухни, специальных предложениях организации питания; – провожать гостей к столу с учетом их пожеланий и возможностей организации питания; – использовать компьютер и мобильные устройства со специализированным программным обеспечением для отслеживания свободных для рассадки гостей столов в организации питания; – оказывать помощь в размещении гостей за столом и размещении вещей гостей организации питания; – создавать атмосферу доброжелательности и гостеприимства в организации питания; – подавать гостям меню организации питания; – расставлять мебель (столы и стулья) в зале обслуживания организации питания; – подготавливать подносы, сервировочные тележки, подсобные столики, вспомогательные стойки к использованию;

- протирать, полировать столовую посуду и приборы, наполнять приборы со специями в зале обслуживания организации питания;
- проверять качество и состояние столового белья в организации питания;
- рационально и безопасно расставлять чистую столовую посуду и приборы на подносе и сервировочной тележке в организации питания;
- укладывать использованные столовые приборы на тарелку и лоток
- размещать использованную столовую посуду и приборы на сервировочной тележке и перевозить ее;
- переносить использованную столовую посуду и приборы вручную и на подносе;
- сортировать использованную столовую посуду и приборы;
- эстетично и безопасно упаковывать блюда на вынос в организации питания;
- расставлять мебель в баре, включать и настраивать к использованию оборудование бара;
- проверять состояние (чистоту, наличие сколов, трещин) столовой посуды и приборов;
- расставлять бутылки с напитками и барную посуду на барной стойке и витрине бара;
- сортировать столовую посуду и приборы по виду и назначению;
- подбирать оборудование, инвентарь, посуду, необходимые для приготовления заготовок;
- промывать, очищать, нарезать, измельчать зелень, фрукты и ягоды;
- хранить приготовленные заготовки и украшения с учетом требований к безопасности пищевых продуктов;
- выжимать сок из цитрусовых, мягких и твердых плодов;
- порционировать, сервировать и украшать свежавыжатые соки и безалкогольные напитки для подачи гостям организации питания;
- открывать бутылки с газированными и негазированными безалкогольными напитками;
- разливать газированные и негазированные безалкогольные напитки;
- чистить, мыть и содержать в рабочем состоянии оборудование бара и барный инвентарь;
- эстетично и безопасно упаковывать напитки на вынос;
- встречать, принимать гостей на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях;
- соблюдать время, последовательность и синхронность подачи блюд и напитков при обслуживании гостей мероприятия;
- использовать различные стили обслуживания гостей, соответствующие виду мероприятия;
- выдерживать температуру подачи блюд и напитков при обслуживании гостей на мероприятиях;
- сервировать, досервировывать, пересервировывать столы в соответствии с заказанными блюдами, напитками и последовательностью их подачи;
- пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (далее – pos терминалами);
- проводить оформление счета для оплаты;

- применять скидки и наценки при проведении расчета в специализированных программах;
- предоставлять счет гостям организации питания;
- принимать оплату в наличной и безналичной формах;
- оформлять возврат оформленных платежей;
- формировать кассовые отчеты в специализированных программах;
- подавать карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей;
- использовать электронное меню, интерактивный бар;
- консультировать гостей по выбору напитков и барной продукции;
- эксплуатировать оборудование бара;
- пользоваться автоматизированными программами и мобильными терминалами при приеме заказа на напитки и барную продукцию;
- заносить в программы и редактировать данные по заказу в специализированных программах;
- подготавливать барную стойку и барные столики для подачи напитков и барной продукции;
- осуществлять проверку наличия маркировки алкогольной продукции, а также наличия сопроводительной документации (товарно-транспортные накладные, сертификаты, декларации);
- сканировать акцизную марку посредством 2d-сканера и оформлять списание алкогольной продукции;
- осуществлять процедуру списания алкогольной продукции при бое, порче, краже в специализированных программах учета;
- готовить, оформлять и подавать алкогольные и безалкогольные коктейли;
- готовить и подавать свежесжатые соки;
- готовить, оформлять и подавать чай, кофе;
- подавать вино, пиво, крепкие спиртные напитки;
- производить операции по подготовке напитков к презентации в присутствии гостей;
- разрешать конфликтные ситуации;
- производить инвентаризацию продуктов, сырья, используемых при приготовлении напитков и закусок;
- комбинировать различные способы приготовления и сочетания основных;
- продуктов с дополнительными ингредиентами для приготовления напитков и закусок;
- презентовать напитки с элементами бармен-шоу;
- составлять отчеты в специализированных программах учета о выполненных заказах и реализованной продукции в баре;
- ставить задачи сотрудникам, находящимся в подчинении, и контролировать выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей в баре;
- составлять заявки на продукты, напитки и сырье, используемые при приготовлении напитков и закусок;
- проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков установленным требованиям внутренних стандартов к качеству и оформлению блюд и напитков;

	<ul style="list-style-type: none"> – 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; – консультировать потребителей по выбору напитков, их сочетаемости с блюдами; – пользоваться автоматизированными программами и мобильными терминалами при приеме заказа на блюда и напитки; – заносить и редактировать данные по заказу в специализированных программах организации питания; – использовать электронное меню, интерактивный стол в организации питания.
Знать	<ul style="list-style-type: none"> – законодательство российской федерации, регулирующее деятельность предприятий питания; – основы трудового законодательства Российской Федерации; – основы организации деятельности предприятий питания; – основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; – теории мотивации персонала и его психологические особенности; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; – технологии производства на предприятиях питания; – требования охраны труда на рабочем месте; – специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе производственной службы; – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания; – порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку; – правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку; – стандарты приема входящих звонков; – стандарты приема входящих сообщений, полученных через мессенджеры; – этикет телефонного разговора и общения в мессенджерах; – приемы и техника перемещения в ограниченном пространстве в организации питания;

- правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей за столом в организации питания;
- правила подачи меню в организации питания;
- порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей;
- правила и виды расстановки мебели в зале организации питания;
- виды сервировки стола при обслуживании гостей;
- виды и назначение ресторанных аксессуаров;
- характеристика столовой посуды, приборов;
- правила и техника подачи блюд и напитков;
- правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей;
- способы и техника сбора использованной столовой посуды и приборов со столов;
- правила расстановки использованной столовой посуды и приборов на подносе и сервировочной тележке и перевозки на ней;
- способы и правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе и в руках;
- требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения;
- правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию гостей;
- методы подготовки плодов и пряностей: промывание, очистка, снятие цедры, нарезка, измельчение, предохранение от потемнения;
- техника открывания бутылок с газированными и негазированными напитками и прочих упаковок с напитками;
- методы сервировки и оформления для подачи свежееотжатых соков и безалкогольных напитков;
- правила хранения приготовленных свежееотжатых соков и безалкогольных напитков в открытых упаковках и бутылках, предназначенных для последующего использования;
- виды барного оборудования и инвентаря;
- правила сочетаемости напитков и блюд;
- классификация алкогольных и безалкогольных напитков;
- ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемых в качестве аперитивов и джестивов;
- классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая;
- нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности;
- классификация кофе по видам и степени обжарки;
- сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами;
- правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания гостей организации питания;
- правила создания и редактирования заказа в специализированных программах по приему и оформлению заказов;
- порядок и процедура передачи заказа на кухню и в бар;
- виды и способы постановки вопросов при определении потребностей гостей;
- техника продаж и презентации блюд и напитков;
- правила и очередность подачи блюд и напитков;

	<ul style="list-style-type: none"> – требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; – правила порционирования и подготовки блюд и напитков к презентации в присутствии гостей; – правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды, приборов, ресторанных аксессуаров, инвентаря; – правила и техника подачи крепких спиртных напитков; – классификация кофе по видам и степени обжарки; – сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами; – правила и техника подачи вина; – правила и техника подачи пива; – правила и техника приготовления и подачи коктейлей; – правила и техника подачи крепких спиртных напитков; – правила и техника приготовления и подачи чая, кофе; – порядок и правила составления документации по приготовлению коктейлей; – правила создания и редактирования заказа в специализированных; – программах по приему и оформлению заказов; – правила и техника замены использованной столовой посуды и столовых приборов; – культура потребления алкогольных напитков; – правила этикета при обслуживании гостей в баре; – правила безопасной эксплуатации оборудования бара; – виды и классификации баров, планировочные решения баров; – правила ведения учетно-отчетной и кассовой документации бара; – нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении; – напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов; – условия и сроки хранения продуктов и напитков в баре; – методы разрешения конфликтных ситуаций; – техника продаж и презентации напитков; – технологии наставничества и обучения на рабочих местах; – виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания; – порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях; – правила подготовки к проведению мероприятий в организациях питания и на выездном обслуживании; – правила эксплуатации контрольно-кассовой техники и POS терминалов; – правила и порядок расчета гостей при наличной и безналичной формах оплаты; – порядок проведения расчетов при наличии программ лояльности и скидок для гостей организации питания; – порядок получения, выдачи и хранения денежных средств; – правила возврата платежей.
--	---

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 504

в том числе в форме практической подготовки – 346

Из них на освоение МДК – 346

в том числе самостоятельная работа – ____.
практики, в том числе учебная – 108
производственная – 36

	Bcero:	490	346	346	172	X	14	108	36
--	---------------	------------	------------	------------	------------	----------	-----------	------------	-----------

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

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
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов предприятия питания		110/70
МДК 02.01 Организация питания на предприятии питания		110/70
Тема 1.1. Особенности организации работы службы, отделов питания гостиничного комплекса.	Содержание	45
	Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы	
	Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице.	
	Требования к услугам службы питания.	
	Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания.	
	Требования к персоналу и методика определения численности персонала организаций службы питания гостиничного комплекса	
	Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены	
	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	
	Деловое общение. Этика и этикет.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	16
	Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами.	8
	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания.	8
Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы, отделов питания.	Содержание	40
	Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания	
	Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания.	
	Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.	

	Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей.	
	Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы.	
	Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания	
	Стили и методы подачи блюд и напитков.	
	Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	30
	Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания.	5
	Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания.	5
	Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания.	5
	Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей.	5
	Овладение приемами подачи блюд и напитков различными стилями и методами».	5
	Составление нормативных и технических документов службы питания	5
Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы, отделов питания на английском языке	Содержание	25
	Организация службы рум-сервис на английском языке	
	Ведение лексики. Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры.	
	Профессиональная этика работников.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	24
	Организация питания гостей.	8
	Введение лексики, закрепление в упражнениях	8
Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текстов.	8	
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1		
Раздел 2. Управление текущей деятельностью предприятия питания		96/48
МДК 02.02 Г Организация обслуживания на предприятии питания		96/48
Тема 2.1. Управление персоналом на предприятии питания	Содержание	48
	Управление персоналом: задачи, принципы, методы, функции, сущность.	
	Система управления персоналом. Цель.	
	Виды управления персоналом.	

	Классификация персонала как инструмент управления на предприятии питания.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	24
	Составление характеристики персонала предприятия питания	6
	Определение методов совершенствования управления персоналом.	6
	Выявление проблем в управлении персоналом.	6
	Определение оценки эффективности сотрудников предприятия питания.	6
Тема 2.2. Организация деятельности сотрудников службы питания на английском языке.	Содержание	48
	Организация службы рум-сервис на английском языке	
	Ведение лексики. Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры.	
	Профессиональная этика работников.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	24
	Организация питания гостей.	10
	Введение лексики, закрепление в упражнениях	10
	Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текстов.	4
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1		
Раздел 3. Контроль качества продукции и услуг предприятия питания		140/84
МДК 02.03 Г Контроль качества продукции и услуг предприятия питания		140/84
Тема 3.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания	Содержание	50
	Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы питания.	
	Технология подготовки и обслуживания конференций, семинаров, совещаний.	
	Технология организации и обслуживания службы Рум-сервис.	
	Особенности обслуживания гостей на высшем уровне.	
	Особенности подготовки и обслуживания официальных приемов.	
	Особенности подготовки и обслуживания неофициальных банкетов.	
	Особенности подготовки и организации обслуживания банкета фуршета.	
	Особенности подготовки и организации обслуживания банкета коктейля.	
	Особенности подготовки и организации обслуживания банкета чая.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний.	5
	Подготовка и организация обслуживания службы Рум – сервис.	5

	Подготовка и организация обслуживания шведского стола.	5
	Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне.	5
	Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.	5
	Подготовка и организация обслуживания неофициальных банкетов.	5
	Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств	5
	Подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических мероприятий.	5
Тема 3.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям	Содержание	45
	Особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы.	
	Нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества.	
	Методы контроля, критерии и показатели качества обслуживания гостей службы питания.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	22
	Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания.	11
	Разработать и подготовить критерии оценки качества обслуживания подразделений службы питания	11
Тема 3.3. Потребности и формирование спроса на продукцию и услуги общественного питания	Содержание	45
	Понятие, сущность и особенности формирования спроса в общественном питании. Факторы, влияющие на его объем и структуру.	
	Классификация видов спроса в общественном питании и их характеристика	
	Информационное обеспечение изучения спроса на продукцию и услуги предприятий общественного питания	
	В том числе практических и лабораторных занятий	22
	Определение видов спроса на предприятии питания и составление их характеристики.	11
	Определение факторов, влияющих на формирование спроса на предприятии питания	11
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3		
Учебная практика		108
Виды работ		
1. Подготовка к обслуживанию и приему гостей.		
2. Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку.		
3. Выполнение сервировки стола к обеду.		

<ol style="list-style-type: none"> 4. Выполнение сервировки стола к ужину. 5. Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда. 6. Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана. 7. Решение ситуаций в период приема и оформления заказа. 8. Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара 9. Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями <ul style="list-style-type: none"> • Silver service • Банкетный сервис • Шведский стол • Gueridon Service 10. Владение техникой сбора используемой посуды и приборов. 11. Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания. 12. Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживание гостей. 13. Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей. 14. Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания. 15. Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне. 16. Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями. 17. Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола. 18. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания. 	
<p>Производственная практика Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомление и изучение режима работы предприятия. 2. Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса. 3. Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарноэпидемиологических требований к организации питания. 4. Ознакомление с торговыми помещениями службы питания. 5. Ознакомление с производственными помещениями службы питания. 6. Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания. 7. Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания. 8. Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса. 9. Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров. 10. Подготовка и организация работы службы Рум сервис. 	36

11. Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания. 12. Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет. 13. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов. 14. Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета». 15. Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля». 16. Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием. 17. Распределение персонала по организациям службы питания. 18. Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плана работы. 19. Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания. 20. Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания. 22. Владение профессиональной этикой персонала службы питания. 23. Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания	
Всего	490

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинеты «Основ маркетинга»; «Организации деятельности сотрудников службы питания», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 образовательной программы по специальности.

Лаборатория «Учебный ресторан или бар», оснащенная в соответствии с п. 6.1.2.3 образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики, в соответствии с п. 6.1.2.5 образовательной программы по специальности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Авдулова, Т. П. Психология управления: учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. П. Авдулова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 231 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06138-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/473832>

2. Батраева, Э. А. Экономика предприятия общественного питания: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Э. А. Батраева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 390 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04578-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471510>

3. Батраева, Э. А. Экономика предприятия общественного питания: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Э. А. Батраева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 390 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04578-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471510>

4. Гареев, Р.Р., Организация деятельности сотрудников службы питания: учебное пособие / Р.Р. Гареев. — Москва: КноРус, 2022. — 143 с. — ISBN 978-5-406-09538-6. — Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL: <https://book.ru/book/943186>

5. Горленко, О. А. Управление персоналом: учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можяева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 249 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9457-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/452929>

6. Грозова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 126 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08211-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472842>

7. Еремеева, Н. Б. Контроль качества продукции и услуг общественного питания: учебное пособие для СПО / Н. Б. Еремеева. – Саратов: Профобразование, 2021. – 205 с. – ISBN 978-5-4488-1228-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/106828>

8. Жабина, С. Б. Маркетинг в организациях общественного питания: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. Б. Жабина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 264 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-05791-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/473339>
9. Захарова, Н. А. Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и другие сопутствующие услуги в сфере туризма: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 122 с. – ISBN 978-5-4488-0508-0, 978-5-4497-0400-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93554>
10. Кустова, И. А. Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания: учебное пособие для СПО / И. А. Кустова. – Саратов: Профобразование, 2021. – 103 с. – ISBN 978-5-4488-1266-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/106832>
11. Кустова, И. А. Организация производства: учебное пособие для СПО / И. А. Кустова. – Саратов: Профобразование, 2021. – 121 с. – ISBN 978-5-4488-1239-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/106838>
12. Магомедов, А. М. Экономика организации: учебник для среднего профессионального образования / А. М. Магомедов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 323 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07155-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/473645>
13. Никифорова, Т. А. Введение в технологии производства продуктов питания: учебное пособие для СПО / Т. А. Никифорова, Е. В. Волошин. – Саратов: Профобразование, 2020. – 135 с. – ISBN 978-5-4488-0602-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91856>
14. Организация производства. Практикум: учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Иванов [и др.]; под общей редакцией И. Н. Иванова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 362 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10590-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471225>
15. Пасько, О. В. Технология продукции общественного питания: учебник для среднего профессионального образования / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская, О. В. Автюхова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 203 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14029-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471424>
16. Прокопьева, Ю. В. Бухгалтерский учет и анализ : учебное пособие для СПО / Ю. В. Прокопьева. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 268 с. – ISBN 978-5-4488-0336-9, 978-5-4497-0404-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/90197>
17. Радченко, Л.А., Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник / Л.А. Радченко. — Москва: КноРус, 2022. — 321 с. — ISBN 978-5-406-09674-1. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/943632>
18. Рамендик, Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 207 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06312-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470462>
19. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для среднего профессионального образования / Г. С. Сологубова. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 332 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09961-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471097>

20. Технология продукции общественного питания. Практикум: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. Г. Кульнева, В. А. Голыбин, Ю. И. Последова, В. А. Федорук. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 141 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13210-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475712>

21. Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.]; под редакцией А. А. Литвинюка. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 498 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-01594-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469678>

22. Чаблин, Б. В. Оборудование предприятий общественного питания: учебник для среднего профессионального образования / Б. В. Чаблин, И. А. Евдокимов. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 695 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11553-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475758>

23. Чаблин, Б. В. Оборудование предприятий общественного питания. Практикум учебное пособие для среднего профессионального образования / Б. В. Чаблин, И. А. Евдокимов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 349 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11691-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475484>

24. Чалдаева, Л. А. Экономика предприятия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Л. А. Чалдаева. – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 435 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11534-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476319>

25. Чиликина, И. А. Управление персоналом: учебное пособие для СПО / И. А. Чиликина. – 2-е изд. – Липецк, Саратов: Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2019. – 76 с. – ISBN 978-5-88247-939-7, 978-5-4488-0292-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/85992>

26. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469548>

27. Экономика предприятия. Практикум: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. П. Кирильчук [и др.]. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 517 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10724-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474585>

28. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для спо / Т. Р. Любецкая. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-8117-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/171862> .

3.2.2. Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. Иванилова, С. В. Экономика организации : учебное пособие для СПО / С. В. Иванилова. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 152 с. – ISBN 978-5-4486-0358-7, 978-5-4488-0204-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/77010>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 4.1 Выявлять потребности и формировать спрос на продукцию и услуги общественного питания	Анализировать результаты деятельности производственной службы и потребности в ресурсах, принимать меры по их изменению	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 4.2 Организовывать выпуск продукции в предприятиях общественного питания	Подбирать оборудование, инвентарь, посуду, необходимые для приготовления заготовок Хранить приготовленные заготовки и украшения с учетом требований к безопасности пищевых продуктов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 4.3 Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания	Оказывать помощь в размещении гостей за столом и размещении вещей гостей организации питания Создавать атмосферу доброжелательности и гостеприимства в организации питания Презентовать гостям организацию питания и предоставляемые услуги в организации питания Рационально и безопасно расставлять чистую столовую посуду и приборы на подносе и сервировочной тележке в организации питания Презентовать гостям блюда и напитки при подаче Соблюдать время, последовательность и синхронность подачи блюд и напитков при обслуживании гостей мероприятия	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 4.4 Контролировать качество продукции и услуг общественного питания	Проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков Проверять качество и состояние столового белья в организации питания	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

	Проверять состояние (чистоту, наличие сколов, трещин) столовой посуды и приборов	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Планировать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) предприятия питания	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Знать основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Применять теории мотивации персонала и его психологические особенности	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Применять теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	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