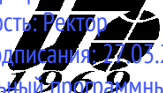


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 27.05.2026 17:47:13  
Уникальный программный ключ:  
c379ad69ad4691cbbf100b763323cc41cc52545



**Образовательное частное учреждение высшего образования  
«Российская международная академия туризма»**

---

Факультет среднего профессионального образования

Принято Ученым Советом  
25 июня 2025 г.  
Протокол № 02-06-02

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор  
В.Ю. Питюков  
24 июня 2025 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

### **ПМ.03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

## СОДЕРЖАНИЕ

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....</b>   | <b>3</b>  |
| 1.1. Область применения программы.....  | 3         |
| 1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы....  | 3         |
| 1.3. Цели и задачи профессионального модуля - требования к результатам освоения профессионального модуля.....                       | 3         |
| <b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....</b>  | <b>16</b> |
| 2.1. Структура профессионального модуля .....   | 16        |
| 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля.....   | 19        |
| <b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ....</b>   | <b>32</b> |
| 3.1. Материально-техническое обеспечение, необходимое для осуществления образовательного процесса по профессиональному модулю ..... | 32        |
| 3.2. Информационное обеспечение реализации программы .....  | 33        |
| <b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....</b>   | <b>41</b> |

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 «Предоставление гостиничных услуг» является частью образовательной программы, разработанной в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, срок обучения - 2 года 10 месяцев.

## 1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Профессиональный модуль «Предоставление гостиничных услуг» является обязательной частью профессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности.

Особое значение профессиональный модуль имеет при формировании и развитии ОК 01-ОК 09, ДПК 1.1-1.5.

## 1.3. Цели и задачи профессионального модуля - требования к результатам освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Предоставление гостиничных услуг» 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 правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях |
| ОК 04. | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде  |
| ОК 05. | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального   |

|        |  |
|--------|--|
|        | и культурного контекста  |
| ОК 06  | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения |
| ОК 07  | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях  |
| ОК 08  | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности  |
| 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     | Предоставление гостиничных услуг  |
| ДПК 1.1. | Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей   |
| ДПК 1.2. | Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия   |
| ДПК 1.3. | Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг  |
| ДПК 1.4  | Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг  |
| ДПК 1.5  | Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания в соответствии с санитарными нормами и правилами |

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

|                  |  |
|------------------|--|
| Владеть навыками | <ul style="list-style-type: none"> <li>– оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>– проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;</li> <li>– распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;</li> <li>– планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;</li> <li>– формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;</li> <li>– координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);</li> <li>– контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li> <li>– взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;</li> <li>– управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);</li> <li>– стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;</li> <li>– организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;</li> <li>– информирования гостей о службах и услугах гостиничного</li> </ul> |
|------------------|--|

|  |  |
|--|--|
|  | <p>комплекса или иного средства размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>– приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;</li> <li>– оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;</li> <li>– помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>– приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;</li> <li>– подготовка отчетов о своей работе за смену;</li> <li>– встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;</li> <li>– выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного;</li> <li>– комплекса или иного средства размещения и их хранение;</li> <li>– информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства;</li> <li>– размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;</li> <li>– приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения</li> <li>– выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы</li> <li>– приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;</li> <li>– проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;</li> <li>– проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения</li> <li>– хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.</li> <li>– встреча и приветствие гостей в организации питания</li> </ul> |
|--|--|

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– информирование гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах</li> <li>– размещение гостей за столом в зале организации питания</li> <li>– подготовка зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала</li> <li>– подготовка (досервировка, пересервировка) стола для подачи очередного блюда и к приходу новых гостей</li> <li>– проверка состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность)</li> <li>– подача блюд и напитков гостям организации питания</li> <li>– сбор использованной столовой посуды и приборов со столов</li> <li>– поддержание чистоты и порядка в зале обслуживания</li> <li>– подготовка мебели, оборудования и инвентаря, посуды бара, буфета к обслуживанию гостей</li> <li>– приготовление заготовок для напитков</li> <li>– приготовление свежавыжатых соков</li> <li>– реализация готовых к употреблению безалкогольных напитков</li> <li>– уборка использованной барной посуды со столов бара и барной стойки</li> <li>– прием, оформление и уточнение заказа гостей организации питания</li> <li>– рекомендации гостям организации питания по выбору блюд и напитков</li> <li>– передача заказа гостей организации питания на кухню и в бар организации питания</li> <li>– досервировка стола в соответствии с заказом гостей организации питания</li> <li>– получение блюд и напитков с кухни и бара организации питания</li> <li>– подача блюд и напитков гостям организации питания</li> <li>– замена использованной посуды, приборов и столового белья</li> <li>– оформление витрины и барной стойки</li> <li>– прием, оформление и уточнение заказа на напитки и барную продукцию организации питания</li> <li>– рекомендации гостям бара организации питания по выбору напитков и барной продукции</li> <li>– приготовление и подача алкогольных, безалкогольных коктейлей и напитков</li> <li>– приготовление и подача чая, кофе</li> <li>– готовить, оформлять и подавать алкогольные и безалкогольные коктейли</li> <li>– готовить и подавать свежавыжатые соки</li> <li>– готовить, оформлять и подавать чай, кофе</li> <li>– подавать вино, пиво, крепкие спиртные напитки</li> <li>– производить операции по подготовке напитков к презентации в присутствии гостей</li> <li>– разрешать конфликтные ситуации</li> <li>– использовать электронное меню, интерактивный бар</li> <li>– консультировать гостей по выбору напитков и барной продукции</li> </ul> |
|--|---|

|       |   |
|-------|---|
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>– эксплуатировать оборудование бара</li> <li>– пользоваться автоматизированными программами и мобильными терминалами при приеме заказа на напитки и барную продукцию</li> <li>– заносить в программы и редактировать данные по заказу в специализированных программах</li> <li>– подготавливать барную стойку и барные столики для подачи напитков и барной продукции</li> <li>– встречать, принимать гостей на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях</li> <li>– соблюдать время, последовательность и синхронность подачи блюд и</li> <li>– напитков при обслуживании гостей мероприятия</li> <li>– использовать различные стили обслуживания гостей, соответствующие виду мероприятия</li> <li>– выдерживать температуру подачи блюд и напитков при обслуживании гостей на мероприятиях</li> <li>– сервировать, досервировывать, пересервировывать столы в соответствии с заказанными блюдами, напитками и последовательностью их подачи</li> <li>– пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (далее – pos терминалами)</li> <li>– проводить оформление счета для оплаты</li> <li>– выжимать сок из citrusовых, мягких и твердых плодов</li> <li>– порционировать, сервировать и украшать свежевыжатые соки и безалкогольные напитки для подачи гостям организации питания</li> <li>– открывать бутылки с газированными и негазированными безалкогольными напитками</li> <li>– разливать газированные и негазированные безалкогольные напитки</li> <li>– применять скидки и наценки при проведении расчета в специализированных программах</li> <li>– предоставлять счет гостям организации питания</li> <li>– принимать оплату в наличной и безналичной формах</li> <li>– оформлять возврат оформленных платежей</li> <li>– формировать кассовые отчеты в специализированных программах</li> <li>– подавать карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей</li> <li>– провожать гостей к столу с учетом их пожеланий и возможностей организации питания</li> <li>– использовать компьютер и мобильные устройства со специализированным программным обеспечением для отслеживания свободных для рассадки гостей столов в организации питания</li> <li>– оказывать помощь в размещении гостей за столом и размещении вещей гостей организации питания</li> <li>– создавать атмосферу доброжелательности и гостеприимства в организации питания</li> <li>– подавать гостям меню организации питания</li> </ul> |
| Уметь | – анализировать результаты деятельности служб питания, приема и   |

размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;

- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;
- предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;
- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;

- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.
- 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
  
- 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

|       |  |
|-------|--|
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>– презентовать гостям блюда и напитки при подаче</li> <li>– производить операции по подготовке блюда и напитков к презентации в присутствии гостей</li> <li>– порционировать и доводить до готовности блюда в присутствии потребителей</li> <li>– разрешать конфликтные ситуации</li> <li>– подавать меню, карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей</li> <li>– выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа блюд и напитков</li> <li>– давать пояснения гостям по блюдам и напиткам</li> <li>– консультировать потребителей по выбору напитков, их сочетаемости с блюдами</li> <li>– пользоваться автоматизированными программами и мобильными терминалами при приеме заказа на блюда и напитки</li> <li>– заносить и редактировать данные по заказу в специализированных программах организации питания</li> <li>– использовать электронное меню, интерактивный стол в организации питания</li> </ul> |
| Знать | <ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг;</li> <li>– основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;</li> <li>– технологии организации процесса питания;</li> <li>– основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;</li> <li>– теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;</li> <li>– теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;</li> <li>– гостиничный маркетинг и технологии продаж;</li> <li>– требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;</li> <li>– специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li> <li>– основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</li> <li>– правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</li> </ul>   |

- 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.
- 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

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>– правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку</li><li>– стандарты приема входящих звонков</li><li>– стандарты приема входящих сообщений, полученных через мессенджеры</li><li>– этикет телефонного разговора и общения в мессенджерах</li><li>– приемы и техника перемещения в ограниченном пространстве в организации питания</li><li>– правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей за столом в организации питания</li><li>– правила подачи меню в организации питания</li><li>– порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей</li><li>– правила и виды расстановки мебели в зале организации питания</li><li>– виды сервировки стола при обслуживании гостей</li><li>– виды и назначение ресторанных аксессуаров</li><li>– характеристика столовой посуды, приборов</li><li>– правила и техника подачи блюд и напитков</li><li>– правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей</li><li>– способы и техника сбора использованной столовой посуды и приборов со столов</li><li>– правила расстановки использованной столовой посуды и приборов на подносе и сервировочной тележке и перевозки на ней</li><li>– способы и правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе и в руках</li><li>– требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения</li><li>– правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию гостей</li></ul> |
|--|--|

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы подготовки плодов и пряностей: промывание, очистка, снятие цедры, нарезка, измельчение, предохранение от потемнения</li> <li>– техника открывания бутылок с газированными и негазированными напитками и прочих упаковок с напитками</li> <li>– методы сервировки и оформления для подачи свежееотжатых соков и безалкогольных напитков</li> <li>– правила хранения приготовленных свежееотжатых соков и безалкогольных напитков в открытых упаковках и бутылках, предназначенных для последующего использования</li> <li>– виды барного оборудования и инвентаря</li> <li>– правила сочетаемости напитков и блюд</li> <li>– классификация алкогольных и безалкогольных напитков</li> <li>– ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемых в качестве аперитивов и дигестивов</li> <li>– классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая</li> <li>– нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности</li> <li>– классификация кофе по видам и степени обжарки</li> <li>– сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами</li> <li>– правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания гостей организации питания</li> <li>– правила создания и редактирования заказа в специализированных программах по приему и оформлению заказов</li> <li>– порядок и процедура передачи заказа на кухню и в бар</li> <li>– виды и способы постановки вопросов при определении потребностей гостей</li> <li>– техника продаж и презентации блюд и напитков</li> <li>– правила и очередность подачи блюд и напитков</li> <li>– требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков</li> <li>– правила порционирования и подготовки блюд и напитков к</li> </ul> |
|--|--|

|  |  |
|--|--|
|  | <p>презентации в присутствии гостей</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды, приборов, ресторанных аксессуаров, инвентаря</li> <li>– правила и техника подачи крепких спиртных напитков</li> <li>– классификация алкогольных и безалкогольных напитков</li> <li>– ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемых в качестве аперитивов и джестивов</li> <li>– классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая</li> <li>– нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности</li> <li>– классификация кофе по видам и степени обжарки</li> <li>– сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами</li> <li>– правила и техника подачи вина</li> <li>– правила и техника подачи пива</li> <li>– правила и техника приготовления и подачи коктейлей</li> <li>– правила и техника подачи крепких спиртных напитков</li> <li>– правила и техника приготовления и подачи чая, кофе</li> <li>– порядок и правила составления документации по приготовлению коктейлей</li> <li>– правила создания и редактирования заказа в специализированных программах по приему и оформлению заказов</li> <li>– правила и техника замены использованной столовой посуды и столовых приборов</li> <li>– культура потребления алкогольных напитков</li> <li>– правила этикета при обслуживании гостей в баре</li> <li>– правила безопасной эксплуатации оборудования бара</li> <li>– виды и классификации баров, планировочные решения баров</li> </ul> |
|--|--|

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– правила ведения учетно-отчетной и кассовой документации бара</li> <li>– нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов</li> <li>– условия и сроки хранения продуктов и напитков в баре</li> <li>– методы разрешения конфликтных ситуаций</li> <li>– техника продаж и презентации напитков</li> <li>– технологии наставничества и обучения на рабочих местах</li> <li>– виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания</li> <li>– порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях</li> <li>– правила подготовки к проведению мероприятий в организациях питания и на выездном обслуживании</li> <li>– правила эксплуатации контрольно-кассовой техники и pos терминалов</li> <li>– правила и порядок расчета гостей при наличной и безналичной формах оплаты</li> <li>– порядок проведения расчетов при наличии программ лояльности и скидок для гостей организации питания</li> <li>– порядок получения, выдачи и хранения денежных средств</li> <li>– правила возврата платежей</li> </ul> |
|--|--|

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

Всего часов – 508

в том числе в форме практической подготовки – 128

Из них на освоение МДК – 293

в том числе самостоятельная работа – 57.

практики, в том числе учебная – 36

производственная – 108

Промежуточная аттестация – 14.

## 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 подготовки | Объем профессионального модуля, ак. час. |                                       |                        |          |                  |                          |  |
|---|--|-------------|--|--|---------------------------------------|------------------------|----------|------------------|--------------------------|--|
|   |  |             |  | Обучение по МДК                          |                                       |                        | Практики |                  |                          |  |
|   |  |             |  | Всего                                    | В том числе                           |                        | Учебная  | Производственная |                          |  |
|   |  |             |  |  | Лабораторных. и практических. занятий | Самостоятельная работа |          |                  | Промежуточная аттестация |  |
| 1                                       | 2  | 3           | 4                                      | 5  | 6                                     | 7                      | 8        | 9                | 10                       |  |
| ДПК 1.1-ДПК 1.4<br>ОК 01 – ОК 09        | Раздел 1.<br>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса | <b>113</b>  | 38                                     | <b>113</b>                               | 38                                    | 25                     |          |                  |                          |  |
| ДПК 1.1-ДПК 1.4<br>ОК 01 – ОК 09        | Раздел 2.<br>Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса                                       | <b>94</b>   | 38                                     | <b>94</b>                                | 38                                    | 6                      |          |                  |                          |  |
| ДПК 1.1-ДПК 1.4<br>ОК 01 – ОК 09        | Раздел 3.<br>Координация деятельности  | <b>65</b>   | 26                                     | <b>65</b>                                | 26                                    | 13                     |          |                  |                          |  |

|                        |   |            |            |            |            |           |           |           |            |
|------------------------|---|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|
|                        | сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения              |            |            |            |            |           |           |           |            |
| ДПК 1.5<br>ОК 01-ОК 09 | Раздел 4.<br>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов предприятия питания | <b>78</b>  | 26         | <b>78</b>  | 26         | 13        |           |           |            |
|                        | Учебная практика  | <b>36</b>  | 36         |            |            |           |           | <b>36</b> |            |
|                        | Производственная практика   | <b>108</b> | 108        |            |            |           |           |           | <b>108</b> |
|                        | Промежуточная аттестация  | <b>14</b>  | 14         |            |            |           |           |           |            |
|                        | <b>Всего:</b>   | <b>508</b> | <b>286</b> | <b>293</b> | <b>128</b> | <b>14</b> | <b>14</b> | <b>36</b> | <b>108</b> |

## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

| Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)                      | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)                                   | Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч. |
|--|---|---|
| 1  | 2   | 3   |
| <b>Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса</b> |   | <b>113/38</b>   |
| <b>МДК 03.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования</b>                             |   | <b>113/38</b>   |
| <b>Тема 1.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей</b>                 | <b>Содержание</b>   | <b>58/20</b>  |
|  | Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.               |   |
|  | Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.                                |   |
|  | Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.   |   |
|  | Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.  |   |
|  | Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.  |   |
|  | Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.   |   |
|  | Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные. |   |
|  | Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.  |   |
|  | Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.   |   |
| <b>В том числе практических занятий</b>  |   | <b>20</b>   |
| Организация приёма, регистрации гостей.  |   | 10  |

|   |   |              |
|---|---|--------------|
|   | Размещение гостей (предоставление номеров).   | 6            |
|   | Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.<br>Чтение и перевод текстов с иностранного языка.<br>Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.  | 4            |
| <b>Тема 1.2. Процесс поселения и выселения гостей</b> | <b>Содержание</b>   | <b>55/18</b> |
|   | Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.<br>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<br>Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписки». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.<br>Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.<br>Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.<br>Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями.<br>Комплименты VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.<br>Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. |              |
|   | <b>В том числе практических занятий</b>   | <b>18</b>    |

|   |  |              |
|---|--|--------------|
|   | <p>Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя</p> <p>Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя</p> <p>Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя</p> <p>Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений</p> <p>Особенности поселения гостей от группы</p> <p>Особенности поселения коллектива.</p> <p>Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер</p> <p>Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.</p> <p>Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.</p>  | 18           |
| <b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1</b>   |  | 25           |
| <p>Работа с рекламациями и отзывами потребителей.</p> <p>Рынок автоматизированных систем управления.</p> <p>Ошибки оператора по бронированию.</p> |  |              |
| <b>Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса</b>  |  | <b>94/38</b> |
| <b>МДК 03.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг</b>  |  | <b>94/38</b> |
| <b>Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>                                 | <p><b>Содержание</b></p> <p>Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции.</p> <p>Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.</p> <p>Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.</p> <p>Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Нормы расхода чистящих и моющих средств.</p> <p>Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации.</p> <p>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.</p> | <b>44/19</b> |

|  |  |              |
|--|--|--------------|
|  | <p>Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.<br/>Деловое общение. Этика и этикет.</p>   |              |
|  | <b>В том числе практических занятий</b>  | <b>19</b>    |
|  | <p>Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.<br/>Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.<br/>Оформление технологических документов службы номерного фонда.</p>   | 19           |
| <b>Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж</b> | <p><b>Содержание</b></p> <p>Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.</p> <p>Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы.</p> <p>Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.</p> <p>Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.</p> <p>Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.</p> <p>Служба бронирования. Структура. Персонал.</p> | <b>44/19</b> |

|  |   |                  |
|--|---|------------------|
|  | <p>Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования.</p> <p>Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.</p> <p>Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования</p> <p>Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.</p> <p>Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.</p> <p>Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.</p> <p>Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещении и выписки на английском языке</p> <p>Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.</p> <p>Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.</p> <p>Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.</p> <p>Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.</p> |                  |
|  | <p><b>В том числе практических занятий</b></p>  | <p><b>19</b></p> |
|  | <p>Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.</p> <p>Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.</p> <p>Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем</p> <p>Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ</p> <p>Групповое бронирование с использованием профессиональных программ</p> <p>Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ</p> <p>Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ</p> <p>Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях.</p>   | <p>19</p>        |

|  |  |              |
|--|--|--------------|
|  | Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.   |              |
| <b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2</b>  |  |              |
| Оформление забытых вещей.<br>Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.<br>Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.<br>Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам. |  | 6            |
| <b>Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</b>   |  | <b>65/26</b> |
| <b>МДК 03.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы</b>  |  | <b>65/26</b> |
| <b>Тема 3.1. Координация текущей деятельности сотрудников департамента маркетинга и рекламы</b>  | <b>Содержание</b>  | <b>42/16</b> |
|  | Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль департамента маркетинга и рекламы в цикле обслуживания гостей. Департамент маркетинга и рекламы: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.<br>Сотрудники департамента маркетинга и рекламы: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы.<br>Ознакомление с организацией рабочего места департамента маркетинга и рекламы.<br>Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная |              |

|   |  |           |
|---|--|-----------|
|   | <p>коммуникация.<br/>         Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.<br/>         Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.</p>  |           |
|   | <b>В том числе практических занятий</b>  | <b>16</b> |
|   | <p>Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.<br/>         Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.<br/>         Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем<br/>         Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ<br/>         Групповое бронирование с использованием профессиональных программ<br/>         Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ<br/>         Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ<br/>         Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях.<br/>         Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.</p>                            | 16        |
| <p><b>Тема 3.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж</b></p> | <p><b>Содержание</b></p> <p>Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.<br/>         Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.<br/>         Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.<br/>         Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и непрямые каналы бронирования<br/>         Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных</p> | 36/10     |

|   |  |              |
|---|--|--------------|
|   | <p>акций.</p> <p>Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж.</p> <p>Изучение правил заполнения бланков бронирования.</p> <p>Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).</p> <p>Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.</p> <p>Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.</p> <p>Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.</p>  |              |
|   | <b>В том числе практических занятий</b>  | <b>10</b>    |
|   | <p>Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия</p> <p>Формирование пакетов услуг гостиницы</p> <p>Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие</p> <p>Формирование программ лояльности клиентов</p> <p>Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков.</p> <p>Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования</p> <p>Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.</p> <p>Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.</p> <p>Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.</p> <p>Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.</p> | 10           |
| <b>Раздел 4. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов предприятия питания</b> |  | <b>78/26</b> |

|  |   |              |
|--|---|--------------|
| <b>МДК 03.04 Предоставление услуг питания</b>  |   | <b>78/26</b> |
| <b>Тема 4.1. Особенности организации работы службы, отделов питания гостиничного комплекса.</b>                      | <b>Содержание</b>   | <b>22/8</b>  |
|  | 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.  |              |
|  | <b>В том числе практических занятий</b>   | <b>8</b>     |
| Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами.    | 4   |              |
| Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания.                       | 4   |              |
| <b>Тема 4.2 Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы, отделов питания.</b> | <b>Содержание</b>   | <b>36/10</b> |
|  | 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.   |              |
|  | <b>В том числе практических занятий</b>   | <b>10</b>    |
| Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы  | 1   |              |

|  |   |             |
|--|---|-------------|
|  | службы питания.   |             |
|  | Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания.  | 1           |
|  | Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания.  | 2           |
|  | Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей.   | 2           |
|  | Овладение приемами подачи блюд и напитков различными стилями и методами».   | 2           |
|  | Составление нормативных и технических документов службы питания   | 2           |
| <b>Тема 4.3 Организация деятельности сотрудников службы, отделов питания</b>   | <b>Содержание</b>   | <b>20/8</b> |
|  | Организация службы рум-сервис на английском языке   |             |
|  | Ведение лексики. Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры. |             |
|  | Профессиональная этика работников.  |             |
|  | <b>В том числе практических занятий</b>   | <b>8</b>    |
|  | Организация питания гостей.   | 4           |
|  | Введение лексики, закрепление в упражнениях   | 2           |
|  | Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.<br>Чтение и перевод текстов.                         | 2           |
| <b>Учебная практика</b><br><b>Виды работ</b><br>Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения<br>Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг<br>Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.<br>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.<br>Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей<br>Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).<br>Отработка навыков регистрации иностранных граждан.<br>Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.<br>Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).<br>Оформление и подготовка счетов гостей.<br>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями | <b>36</b>   |             |

|   |  |
|---|--|
| <p>Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих).</p> <p>Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице</p> <p>Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы</p> <p>Овладение практическими навыками супервайзера, координатора</p> <p>Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания</p> <p>Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья</p> <p>Проведение различных видов уборочных работ</p> <p>Оформление документов на забытые вещи</p> <p>Контроль сохранности предметов интерьера номеров</p> <p>Использование в работе знаний иностранных языков</p> <p>Оказание персональных и дополнительных услуг гостям</p> <p>Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование</p> <p>Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)</p> <p>Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих</p> <p>Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей</p> <p>Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</p> <p>Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием</p> <p>Составление актов на списание инвентаря и оборудования</p> <p>Организация рабочего места</p> <p>Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия</p> <p>Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;</p> <p>Оформление бронирования с использованием телефона</p> <p>Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора</p> <p>Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.</p> <p>Оформление индивидуального бронирования</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> |  |
|---|--|

|  |     |
|--|-----|
| <p>Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования<br/> Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров<br/> Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях<br/> Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование<br/> Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров<br/> Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования<br/> Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.<br/> Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам<br/> Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения<br/> Создание отчетов по бронированию<br/> Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p>   |     |
| <p><b>Производственная практика</b><br/> <b>Виды работ</b><br/> Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;<br/> Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице<br/> Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей<br/> Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.<br/> Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями<br/> Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями<br/> Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.<br/> Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей<br/> Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями<br/> Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.<br/> Выполнение обязанностей ночного портье.<br/> Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.<br/> Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.<br/> Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих</p> | 108 |

|  |  |
|--|--|
| <p>Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</p> <p>Проведение контроля готовности номеров к заселению</p> <p>Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой</p> <p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.</p> <p>Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.</p> <p>Ведение учета забытых вещей.</p> <p>Работа с просьбами и жалобами гостей.</p> <p>Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности</p> <p>Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества</p> <p>Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.</p> <p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг</p> <p>Оформление отчетной документации</p> <p>Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах</p> <p>Оформление актов на списание малоценного инвентаря</p> <p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</p> <p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>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</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</p> <p>Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>Оформление принятых заявок на резервирование номеров</p> <p>Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</p> |  |
|--|--|

|  |            |
|--|------------|
| Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров<br>Внесение изменений в заказ на бронирование<br>Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения<br>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей<br>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями<br>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.<br>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. |            |
| <b>Промежуточная аттестация</b>  | <b>14</b>  |
| <b>Всего</b>   | <b>508</b> |

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение, необходимое для осуществления образовательного процесса по профессиональному модулю

*Кабинеты «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга»; «Инженерных систем гостиницы»; «Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса»; «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения»; «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»; «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.*

*Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)», оснащенная в соответствии с п. 6.1.2.3 примерной образовательной программы по специальности.*

*Мастерские «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.4 примерной образовательной программы по специальности.*

*Учебная аудитория (кабинет профессиональных дисциплин) для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.*

*Основное оборудование:* посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, учебная доска

*Технические средства обучения:* компьютер, проектор, экран

*Помещение для самостоятельной работы:*

*Помещение для самостоятельной работы обучающихся.*

*Основное оборудование:* специализированная и учебная мебель, учебная доска.

*Технические средства обучения:* персональные компьютеры (13 шт.) с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.

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

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного и

свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства. Для реализации программы предусмотрено следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

- Корпоративная информационная система «КИС» АСУ УЗ «Universys WS 5».

Пакет офисных программ на компьютеры:

- Microsoft Office 2007, 2010, 2016 (Word, Excel, Access, PowerPoint)
- Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный 500-999 Node 1 year Educational Renewal License»

Обновляемые информационные справочные системы:

- Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru>

### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы используется электронная информационно-образовательная среда с предоставлением права одновременного доступа не менее 25 процентов обучающихся к цифровой (электронной) библиотеке. В качестве основной литературы в Академии используются учебники, учебные пособия, предусмотренные ПООП.

*Электронные образовательные ресурсы:*

- ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»;
- ЭБС «Юрайт»;
- Корпоративная информационная система «КИС» АСУ УЗ «Universys WS 5».

#### **3.2.1. Основные печатные и электронные издания**

1. Баранов, Б. А. Организация обслуживания в организациях общественного питания. Этикет: учебное пособие для среднего профессионального образования / Б. А. Баранов, И. А. Скоркина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 184 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518335>

2. Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 339 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10548-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517931>

3. Восколович, Н. А. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство

Юрайт, 2023. — 242 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15811-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510132>

4. 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>

5. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476329>

6. Донченко, Л. В. Национальные кулинарные традиции: история продуктов питания : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. В. Донченко, В. Д. Надыкта. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 349 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510096>

7. Исаева, О. М. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 168 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07215-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471025>

8. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 545 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/523613>

9. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15264-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520436>

10. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : 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>

11. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко,

Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517903>

12. Пасько, О. В. Технология продукции общественного питания : учебник для среднего профессионального образования / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская, О. В. Автюхова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 203 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513560>

13. Скобкин, С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 212 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16165-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530549>

14. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для среднего профессионального образования / Г. С. Сологубова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 396 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513242>

15. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512195>

16. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196>

17. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848>

18. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 280 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518916>

19. 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, 2023. — 120 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10550-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517928>

### 3.2.2. Дополнительные источники

20. Абдель Вахед Э. А. М. Современные технологии в индустрии туризма и гостиничном сервисе : учебник : [16+] / Абдель Вахед Э. А. М., В. А. Мендельсон, Л. Н. Абуталипова ; Казанский национальный исследовательский технологический университет. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2021. — 204 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701229>

21. Батраева, Э. А. Экономика предприятия общественного питания : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Э. А. Батраева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513647>

22. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511184>

23. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022 ; Омск : Изд-во ОмГТУ. — 98 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495813>

24. Гнездилова, А. И. Процессы и аппараты пищевых производств : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. И. Гнездилова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 270 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516046>

25. Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. — Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. — 300 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=69246> 7

26. Грозова, О. С. Делопроизводство : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 131 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517797>

27. Клименко, Л. В. Маркетинг в сфере услуг : учебное пособие : [16+] / Л. В. Клименко ; Южный федеральный университет. — Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2019. — 111 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=577773>

28. Коль, О. Д. Маркетинг в туристской индустрии : учебник и практикум для вузов / О. Д. Коль. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 342 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16269-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530722>

29. Кучер, Л. С. Официант-бармен : учебное пособие / Л. С. Кучер, Л. М. Шкуратова. — Ростов-на-Дону : Феникс, 2017. — 562 с. : ил. — (Среднее профессиональное образование). — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=486040>

30. Макринова, Е. И. Технологии продаж в туризме и гостеприимстве : учебное пособие : [16+] / Е. И. Макринова, Т. Ю. Симонова, Е. О. Святая. — Москва : Директ-Медиа, 2022. — 180 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690378>

31. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 192 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520436>

32. Николенко, П. Г. Бухгалтерский учет в организациях общественного питания : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 426 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510177>

33. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 751 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519925>

34. Панков, А. Ю. Решение логистических задач в менеджменте туризма на Excel: уч. пос./ А. Ю. Панков, Е. Л. Родигин, Л. А. Родигин; под общ. ред. Л. А. Родигина; Российская международная академия туризма. – Москва: Университетская книга, 2020. – 128 с. [Электронный ресурс] // Университетская библиотека онлайн [сайт]. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618497>

35. Сервис : организация, управление, маркетинг : учебник / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 248 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697061>

36. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15696-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514813>

37. Соболяников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Соболяников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Соболяникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516252>

38. 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, 2023. — 141 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517827>

39. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512195>

40. Чаблин, Б. В. Оборудование предприятий общественного питания : учебник для среднего профессионального образования / Б. В. Чаблин, И. А. Евдокимов. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 695 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517876>

### **3.2.3. Обновляемые современные профессиональные базы данных**

1. <https://welcomezone.ru> - Профессиональная база данных в сфере гостеприимства;
2. <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm> – Официальный сайт Министерства экономического развития, раздел «Туризм»;
3. <https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm> - Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики, раздел «Туризм»;
4. <https://rosstat.gov.ru/ps/tourism/> - Статистика туризма в России (Росстат);
5. <https://russpass.ru> – Цифровая экосистема в туризме (Набор услуг для планирования путешествий по России и участников туристской отрасли);
6. <https://fsa.gov.ru/use-of-technology/elektronnye-reestry> - Реестры объектов туристской индустрии Федеральной службы по аккредитации;
7. <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm> - Реестры в туризме Министерства экономического развития;
8. <https://национальныепроекты.рф/projects/turizm> - Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства»;
9. <https://www.rst.gov.ru> – Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии;
10. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма;
11. <https://persona-grata.ru/yuridicheskie-uslugi/turbiznes-2023-trebovaniya-zakonodatelstva/gosty-v-sfere-turizma> - Национальные стандарты в сфере туризма;
12. <https://russia.travel> - Информационный портал о туризме в России;
13. <https://www.unwto.org/ru> - Официальный сайт Всемирной туристской организации;
14. <https://туризм.рф> - Официальный сайт Корпорации «Туризм.рф»;
15. <https://www.tourdom.ru> - Профессиональный портал о туризме;
16. <https://profi.travel> - Профессиональный портал о туризме «Profi Travel»;
17. <https://tonkosti.ru> - Портал «Тонкости туризма»;
18. <https://www.tourdom.ru/hotline> - Электронный журнал «Горячая линия. Туризм»;
19. <https://hospitalityguide.ru> - Hospitality Guide - Деловой портал об индустрии гостеприимства;
20. <https://www.frontdesk.ru> - Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса;
21. <https://hoteliernews.ru> - Информационный портал о гостиничном бизнесе;

22. <https://www.atorus.ru> - Официальный сайт Ассоциации туроператоров России;
23. <https://agipe.ru> - Официальный сайт Ассоциации гидв-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров;
24. <https://www.tourismsafety.ru> - Официальный сайт Ассоциации "Безопасность туризма";
25. <https://ocig.ru> - Официальный сайт Общероссийского союза индустрии гостеприимства;
26. <https://rha.ru> - Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации;
27. <https://favt.gov.ru> - Официальный сайт Федерального агентства воздушного транспорта (Росавиация);
28. <https://mintrans.gov.ru> - Официальный сайт Министерства транспорта РФ;
29. <https://customs.gov.ru> - Официальный сайт Федеральной таможенной службы;
30. <https://culture.gov.ru> - Официальный сайт Министерства культуры РФ;
31. <https://www.mid.ru> - Официальный сайт Министерства иностранных дел РФ;
32. <https://www.rospotrebnadzor.ru> - Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор);
33. <https://cgon.rospotrebnadzor.ru> - Официальный сайт Центра гигиенического образования населения Роспотребнадзора;
34. <https://dreamchef.ru> - Официальный сайт Национальной ассоциации кулинаров России;
35. <https://chefs.expert> - Профессионально-информационный портал гильдии шеф-поваров;
36. <https://guide.michelin.com/en/restaurants/russian> - Гид Мишлен Россия;
37. <https://rusnka.ru> - Официальный сайт Национальной курортной ассоциации;
38. <https://www.iata.org> - Официальный сайт Международной ассоциации воздушного транспорта (ИАТА)
39. <https://www.icao.int> - Официальный сайт Международной организации гражданской авиации (ИКАО);
40. <https://www.femteconline.org> - Официальный сайт Всемирной федерации водолечения и климатолечения (FEMTEC);
41. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/ru> - Цели в области устойчивого развития;
42. <https://sdgs.un.org/ru/topics/sustainable-tourism> - Официальный сайт Департамента по экономическим и социальным вопросам ООН

(Устойчивый туризм);

43. <http://www.oits-isto.org> – Официальный сайт Международной организации социального туризма (OITS);

44. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;

45. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science;

46. <https://www.sciencealert.com> - Science Alert является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. Science Alert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки;

47. <https://sciencepublishinggroup.com> - Science Publishing Group электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, психологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики, электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорта, технологии, творчества, языка и литературы.

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

| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля | Критерии оценки   | Методы оценки  |
|--|---|--|
| ДПК 1.1.<br>Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей                  | Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения<br>Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения<br>Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения  |  |
| ДПК 1.2.<br>Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия  | Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса<br>Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ДПК 1.3.<br>Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг   | Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения<br>Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения                                 | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ДПК 1.4<br>Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг  | Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения<br>Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения   | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ДПК 1.5<br>Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания в соответствии с санитарными нормами и правилами | Информирование гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах  | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам                                   | Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных<br>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса              | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда<br>Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов) |  |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях | Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме  | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде   | Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса<br>Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)<br>Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций         | 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  | Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы   | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе  | Способность оценивать ситуацию, определять эффективность решений с государственной точки зрения.<br>Ответственность за качество выполняемых работ.   | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |

|  |  |  |
|--|--|--|
| с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения   |  |  |
| ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях   | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности   | Способность применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности | 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 |