

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Обязательный профессиональный блок

2025г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	10
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	19
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	22

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 обучающийся 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 ОК	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Умения:
		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)
		Знания:
		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 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной	Умения:
		определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации
		выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска
оценивать практическую значимость результатов поиска		

	деятельности	<p>применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач</p> <p>использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности</p> <p>использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p> <p>Знания:</p> <p>номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности</p> <p>приемы структурирования информации</p> <p>формат оформления результатов поиска информации</p> <p>современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и</p> <p>программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства</p>
ОК 03	<p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Умения:</p> <p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности</p> <p>применять современную научную профессиональную терминологию</p> <p>определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи</p> <p>определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности, выявлять источники финансирования</p> <p>презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности</p> <p>определять источники достоверной правовой информации</p> <p>составлять различные правовые документы</p> <p>находить интересные проектные идеи, грамотно их формулировать и документировать</p> <p>оценивать жизнеспособность проектной идеи, составлять план проекта</p> <p>Знания:</p> <p>содержание актуальной нормативно-правовой документации</p> <p>современная научная и профессиональная терминология</p> <p>возможные траектории профессионального развития и</p>

		самообразования
		основы предпринимательской деятельности, правовой и финансовой грамотности
		правила разработки презентации
		основные этапы разработки и реализации проекта
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Умения:
		организовывать работу коллектива и команды
		взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
		Знания:
		психологические основы деятельности коллектива
		психологические особенности личности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умения:
		грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке
		проявлять толерантность в рабочем коллективе
		Знания:
		правила оформления документов
		правила построения устных сообщений
		особенности 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	Умения:
		проявлять гражданско-патриотическую позицию
		демонстрировать осознанное поведение
		описывать значимость своей специальности
		применять стандарты антикоррупционного поведения
		Знания:
		сущность гражданско-патриотической позиции
		традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений
		значимость профессиональной деятельности по специальности
		стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения
ОК 07	Содействовать сохранению	Умения:

	окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	соблюдать нормы экологической безопасности
		определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности
		организовывать профессиональную деятельность с соблюдением принципов бережливого производства
		организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона
		эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
		Знания:
		правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности
		основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности
		пути обеспечения ресурсосбережения
		принципы бережливого производства
		основные направления изменения климатических условий региона
		правила поведения в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Умения:
		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
		Знания:
		правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы
		основные общепотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)
		лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности
		особенности произношения

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции	
ВД 01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навыки:	
		Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	
		Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	
		Умения:	
		Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	
		Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	
		Владеть культурой межличностного общения	
		Знания:	
		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	
		ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навыки:
			Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
Умения:			
Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов			
Знания:			

		Основы трудового законодательства Российской Федерации
		Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников
		Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг
		Программное обеспечение деятельности туристских организаций
		Основы делопроизводства
	ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навыки:
		Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
		Умения:
		Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)
		Знания:
		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
	ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Навыки:
		Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
		Умения:
		Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
		Знания:
		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 338

в том числе в форме практической подготовки 244

Из них на освоение МДК 218

в том числе самостоятельная работа 8

практики, в том числе учебная 72

производственная 36

Промежуточная аттестация 12

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и 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	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа ¹	Промежуточная аттестация		
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>
ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	74	44	20	44		2		X	X
ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	36	24	10	24		2		X	X
ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства ²	34	24	8	24		2		X	X
ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	74	44	20	44		2	6		
	Учебная практика	72							72	

¹ Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема профессионального модуля в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием междисциплинарного курса.

² Указывается раздел для цифровой экономики в формате «Раздел N. Наименование» с сохранением сквозной нумерации по таблице

	Производственная практика	36								36
	Промежуточная аттестация	12								
	<i>Всего:</i>	338	136	78	136	0	8	12	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, академических часов / в том числе в форме практической подготовки, академических часов	Коды компетенций, формирование которых способствует элементу программы
1	2	3	
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства		часы / часы	
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		74 / 44	
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	20/44	ПК 1.1. ОК 01 - ОК 09
	1. 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	2	
	2. 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	2	
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание		
	1. 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	2	
	2. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций	2	
	3. 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	2	
	4. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий	2	
	5. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда	2	
	6. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства	2	
	7. Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс	2	
	8. Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	2	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	44	ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	1. Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	6	
	2. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	6	
	3. Составление графиков выхода на работу.	8	
	4. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	8	
	5. Разработка программы формирования лояльности персонала.	8	
	6. Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	8	
	Самостоятельная работа: 1. 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	2	

	Экзамен по МДК 01.01 /консультации	6/2		
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства		36/24		
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства		10/ 24		
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	Содержание	4	ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	
	1. Документ и его функции.	4		
	2. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.			
	3. Требования к составлению и оформлению деловых документов.			
	4 Классификация и структура организационно-распорядительных документов.			
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	Содержание	16/12		
	1. Организационные документы.	4		
	2. Распорядительные документы.			
	3. Виды информационно-справочных документов.			
		В том числе практических и лабораторных занятий	12	
	1. 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	14/12		
	1. Понятие и принципы организации документооборота.	2		
	2. Порядок ведения документации.			
	3. Документы по трудовым отношениям.			
		В том числе практических и лабораторных занятий	12	
		1. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.	6	
		2. Составление приказов, личных дел, списка работников.	6	
		Самостоятельная работа: 1. Деловая речь и ее грамматические особенности.	2	
	Дифференцированный зачет по МДК 01.02	2		

Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства		34/24	
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения		8/24	
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание	16/12	ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2	
	2. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	12	
	1. Отработка полученных теоретических знаний на практике	12	
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостям и на английском языке	Содержание	16/12	
	1. Деловое общение. Этика и этикет.	2	
	2. 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.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	12	
	1. Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	6	
	2. Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	6	
	Самостоятельная работа	2	
	1. Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал	2	
	Дифференцированный зачет по МДК 01.03	2	
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства		74/44	
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		20/44	
Тема 4.1.	Содержание	28/22	

Ценообразование и ценовая политика	1. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	4	
	2. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	4	
	3. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	4	
	В том числе практических и лабораторных занятий	22	
	1. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	6	
	2. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.	6	
	3. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства	6	
	4. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства	4	
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание	30/22	
	1. Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	4	
	2. Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	4	
	В том числе практических и лабораторных занятий	22	
	1. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики	12	
	2. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги	10	
	Самостоятельная работа	2	
1. Деловое общение. Этика и этикет			
	Экзамен по МДК 01.04 /консультации	6/2	
Учебная практика Виды работ 1. Организация рабочего места; 2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;		72	

<ol style="list-style-type: none"> 3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; 4. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; 5. Разработка плана целей деятельности служб. 6. Осуществление делопроизводства и документооборота; 7. Составление деловых документов; 8. Составление организационных и распорядительных документов; 9. Создание отчетов. 10. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги; 11. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; 12. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы; 13. Подготовка к обслуживанию и приему клиентов; 14. Решение различных ситуаций при расчете с клиентами; 15. Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет. 		
<p>Производственная практика Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг; 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей; 4. Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке; 5. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; 6. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг; 7. Внесение изменений в заказ. 8. Составление и обработка документации; 9. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; 10. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; 11. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями 12. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. 13. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов; 14. Владение профессиональной этикой; 15. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; 16. Составление отчетности; 17. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги. 	36	
<p>Промежуточная аттестация</p>	12	

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» в соответствии с п. 6.1.2.1 образовательной программы по специальности.

Лаборатории гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями), оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.3 образовательной программы по специальности.

Мастерские стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования, оснащенные в соответствии с п. 1.2.4. образовательной программы по данной 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 и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен другими изданиями.

3.2.1. Основные печатные 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. 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>

3. 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>

4. 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>

5. 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>

6. 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 Прообразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93538>

7. 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 PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>
8. 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>
9. 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>
10. 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 PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/72807>
11. 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>
12. 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>
13. 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 PROОбразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/102330>
14. 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> (дата обращения: 02.08.2021)
15. 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>
16. 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>
17. 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>
18. 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>

19. 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>

20. 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>

21. 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>

22. 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> .

3.2.2. Дополнительные источники (при необходимости)

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ (ред. от 30.11.2024) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.08.2024) «О защите прав потребителей»

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 07.02.2022) «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 PROFобразование: [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 ³	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 туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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>	

Приложение 1.2
К ОПОП по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Обязательный профессиональный блок

2025 г.

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.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство на основе ПОП СПО (Примерной образовательной программы среднего профессионального образования) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

1.1. Цель и планируемые результаты 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 ОК	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Умения:
		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)
		Знания:
		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 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Умения:
		определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации
		выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска
		оценивать практическую значимость результатов поиска
		применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач
		использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности
		использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач
		Знания:
		номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности
		приемы структурирования информации
		формат оформления результатов поиска информации
		современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и
		программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства
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	Умения:
		определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности
		применять современную научную профессиональную терминологию
		определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
		выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи
		определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности, выявлять источники финансирования
		презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности
		определять источники достоверной правовой информации
		составлять различные правовые документы
		находить интересные проектные идеи, грамотно их

		<p>формулировать и документировать</p> <p>оценивать жизнеспособность проектной идеи, составлять план проекта</p> <p>Знания:</p> <p>содержание актуальной нормативно-правовой документации</p> <p>современная научная и профессиональная терминология</p> <p>возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>основы предпринимательской деятельности, правовой и финансовой грамотности</p> <p>правила разработки презентации</p> <p>основные этапы разработки и реализации проекта</p>
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p>Умения:</p> <p>организовывать работу коллектива и команды</p> <p>взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>Знания:</p> <p>психологические основы деятельности коллектива</p> <p>психологические особенности личности</p>
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Умения:</p> <p>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке</p> <p>проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p>Знания:</p> <p>правила оформления документов</p> <p>правила построения устных сообщений</p> <p>особенности социального и культурного контекста</p>
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	<p>Умения:</p> <p>проявлять гражданско-патриотическую позицию</p> <p>демонстрировать осознанное поведение</p> <p>описывать значимость своей специальности</p> <p>применять стандарты антикоррупционного поведения</p> <p>Знания:</p> <p>сущность гражданско-патриотической позиции</p>

	отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений
		значимость профессиональной деятельности по специальности
		стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Умения:
		соблюдать нормы экологической безопасности
		определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности
		организовывать профессиональную деятельность с соблюдением принципов бережливого производства
		организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона
		эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
		Знания:
		правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности
		основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности
		пути обеспечения ресурсосбережения
		принципы бережливого производства
		основные направления изменения климатических условий региона
		правила поведения в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Умения:
		использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей
		применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности
		пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности
		Знания:
		роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека
		основы здорового образа жизни
условия профессиональной деятельности и зоны риска		

		физического здоровья для специальности
		средства профилактики перенапряжения
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Умения:
		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
		Знания:
		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

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
ВД 01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навыки: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
	ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения

		<p>Знания: 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</p>
		<p>Навыки: Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p>
		<p>Умения: Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</p>
		<p>Знания: Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Основы делопроизводства</p>
	<p>ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p>	<p>Навыки: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p> <p>Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и</p>

		<p>извлечение информации)</p> <p>Знания: 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</p> <p>Навыки: Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p>Умения: Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p>Знания: 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</p>
--	--	---

<p>Предоставление туроператорских и турагентских услуг (по выбору) Предоставление экскурсионных услуг (по выбору)</p>	<p>ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа</p>	<p>Навыки: Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Осуществление приема заказов от туристов Проверка наличия всех реквизитов заказа Идентификация вида заказа Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа</p> <p>Умения: Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями Владеть культурой межличностного общения Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации Вести документацию, хранение и извлечение информации Пользоваться компьютерными программами бронирования туров Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные Формировать банки данных</p> <p>Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Системы бронирования услуг</p>
---	--	---

		<p>Организацию работы с запросами туристов Требования к оформлению и учету заказов Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства Правила внутреннего трудового распорядка Правила по охране труда и пожарной безопасности</p>
		<p>Навыки: Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</p>
		<p>Умения: Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</p>
		<p>Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Системы бронирования услуг Организацию работы с запросами туристов Требования к оформлению и учету заказов Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства Правила внутреннего трудового</p>

		распорядка Правила по охране труда и пожарной безопасности
	<p>ПК 2.1. Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах</p> <p>ПК 2.2. Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)</p>	<p>Навыки:</p> <p>Консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги</p> <p>Получения, учёта и оформления заказов на экскурсии</p> <p>Формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами</p> <p>Поддержания контактов с туристскими информационными центрами</p> <p>Координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги</p> <p>Ведения информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги</p> <p>Контроля реализации заказов на экскурсионные услуги</p> <p>Ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги</p> <p>Определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания</p> <p>Отбора и изучения экскурсионных объектов</p> <p>Отбора объектов инфраструктуры в соответствии с разработанной программой экскурсионного обслуживания</p> <p>Формирования программ экскурсионного обслуживания</p> <p>Формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов)</p> <p>Составления маршрута и текста экскурсии</p> <p>Отбора объектов для показа во время экскурсии</p> <p>Отбора информационных материалов для проведения экскурсии</p> <p>Определения методических приемов проведения экскурсии</p> <p>Объезда (обхода) маршрута экскурсии</p> <p>Оформления экскурсионной документации</p> <p>Умения:</p> <p>Предоставлять клиентам первичную</p>

		<p>информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг</p> <p>Принимать заказы на экскурсионные услуги</p> <p>Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги</p> <p>Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения</p> <p>Использовать систему электронных путевок</p> <p>Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов)</p> <p>Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги</p> <p>Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги</p> <p>Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных</p> <p>Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги</p> <p>Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги</p> <p>Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных</p> <p>Проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг</p> <p>Организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания</p> <p>Корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации</p> <p>Определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания</p> <p>Составлять программы экскурсионного обслуживания</p> <p>Организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания</p> <p>Бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания</p>
--	--	--

		<p>Оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания Собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам Бронирование транспортных услуг для организации экскурсий Организация питания туристов (экскурсантов)</p>
		<p>Знания: Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские) Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности Функции структурных подразделений экскурсионного бюро Основы делопроизводства Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии Структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги Этика межкультурного и делового общения Туристский потенциал населенного пункта (района) Теоретические основы экскурсионной деятельности Этика и культура межличностного общения Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации</p>
		<p>Навыки: Организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе</p>

		<p>перевозки на маршруте экскурсии Организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения Организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>Оперативного информирование туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания</p> <p>Обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание</p> <p>Информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями</p> <p>Рассказа об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций</p> <p>Инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий</p> <p>Предоставления путевой информации по маршруту экскурсии</p> <p>Контроля за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии</p> <p>Осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии</p> <p>Разработки и планирования маршрута (по видам туризма)</p> <p>Технической подготовки туристов перед прохождением маршрута</p> <p>Сбора и анализа информации о физико-географических и социально-культурных особенностях района маршрута (по видам туризма)</p> <p>Анализа и оценки опасностей и рисков предполагаемого маршрута, включая оценку погодноклиматических условий (по видам туризма)</p>
--	--	---

		<p>Составления подробного плана маршрута (по видам туризма)</p> <p>Планирования запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма)</p> <p>Разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма)</p> <p>Разработки плана действий при возникновении чрезвычайной ситуации или несчастном случае в группе (по видам туризма)</p> <p>Разработки тактического плана прохождения технически сложных участков маршрута (по видам туризма)</p> <p>Разработки запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма)</p> <p>Разработки организационных, тактических и технических действий по снижению и профилактике различных видов опасностей и рисков, включая восхождение и спуск с маршрута (по видам туризма)</p> <p>Планирование мест размещения и способов организации временных и стационарных лагерей (по видам туризма)</p> <p>Сопровождения регистрации туристских групп и туристов в территориальных органах Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий или в службах спасения</p> <p>Подготовки снаряжения (по видам туризма)</p> <p>Разработки списков необходимого личного и общественного снаряжения (по видам туризма)</p> <p>Проверки личного и общественного снаряжения перед выходом на маршрут (по видам туризма)</p> <p>Планирования питания и питьевого режима на маршруте (по видам туризма)</p> <p>Составления походной раскладки продуктов и меню питания, питьевого режима с учетом предпочтений клиентов и специфики приготовления пищи и водообеспечения в походных условиях (по видам туризма)</p>
--	--	--

		<p>Проведения инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма)</p> <p>Планирования связи на маршруте, проверка исправности средств связи</p> <p>Обеспечения связи между экипажами транспортных средств</p> <p>Планирования мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу</p> <p>Проведения инструктажа клиентов о возможных опасностях и рисках, правилах поведения и безопасности во время прохождения маршрута (по видам туризма)</p> <p>Лидирования и замыкания группы на всех этапах маршрута (на восхождениях и спусках, на подходах к маршрутам и отходах от них) (по видам туризма)</p> <p>Налаживания переправ через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах</p> <p>Лидирования и страховки клиента или группы на технически сложных или опасных участках маршрута (по видам туризма)</p> <p>Синхронизации гребли, команды и их применения при прохождении маршрута</p> <p>Управления судном в препятствиях с вертикальными и горизонтальными циркуляциями, пульсациями потока, сбоями струй, валами и другими неупорядоченными течениями</p> <p>Управления выбранными для прохождения средствами сплава: байдарками, катамаранами, рафтами</p> <p>Ремонта снаряжения в случае его повреждения (по видам туризма)</p> <p>Планирования и помощи в организации кормления лошадей</p> <p>Чистки и седловки лошадей</p> <p>Оценки состояния лошади перед выходом на маршрут</p> <p>Ухода за лошастью</p> <p>Осмotra лошадей и уход за лошадьми на маршруте</p> <p>Регистрации группы в аварийно-спасательных службах до начала путешествия (по видам туризма)</p> <p>Организации и руководства проведением поисково-спасательных мероприятий своими силами с</p>
--	--	---

		<p>использованием подручных средств (по видам туризма) Вызова помощи при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае (по видам туризма) Планирования транспортного обеспечения маршрута: подъезд к началу маршрута, отъезд с места окончания маршрута, внутримаршрутные переезды, автосопровождение Коммуникации и взаимодействия со службой спасения и другими группами, находящимися в районе (по видам туризма) Организации и проведения поисково-спасательных работ (по видам туризма) Организации транспортировки пострадавшего Организации аварийных бивуаков Эвакуации пострадавших</p> <p>Умения: Организация посещения объектов экскурсионного показа Обеспечение экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий Определять тему и составлять маршрут экскурсии Использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий Составлять методическую разработку экскурсии Составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию Использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий Устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание Применять технику публичных выступлений Применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов Применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания Обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии Корректировать маршрут и</p>
--	--	---

		<p>содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств</p> <p>Использовать технические средства при проведении экскурсий</p> <p>Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий</p> <p>Разрабатывать планы действий при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае в группе</p> <p>Применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии</p> <p>Корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов)</p> <p>Использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии</p> <p>Организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций</p> <p>Планировать и составлять план маршрута (по видам туризма)</p> <p>Анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма)</p> <p>Анализировать и оценивать потенциальные опасности и риски (по видам туризма)</p> <p>Анализировать и оценивать социально-культурные особенности (по видам туризма)</p> <p>Анализировать и оценивать особенности состава группы (пол, возраст, уровень физической и технической подготовленности) (по видам туризма)</p> <p>Анализировать и оценивать технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности) (по видам туризма)</p> <p>Составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма)</p> <p>Проводить подбор и подготовку личного, группового страховочного</p>
--	--	---

		<p>и специального туристского снаряжения с учетом специфики предполагаемого маршрута (по видам туризма)</p> <p>Кататься на горных лыжах или сноуборде по неподготовленным горным склонам в любых снежных условиях</p> <p>Передвигаться и лидировать на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе)</p> <p>Организовывать движение и обеспечивать страховку клиента или группы на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе)</p> <p>Передвигаться по закрытым ледникам</p> <p>Пользоваться техническими приемами спасения из ледовых трещин</p> <p>Переправляться через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах</p> <p>Обучать гребковой технике: прямой и обратный гребки, дуговые прямой и обратный гребки, одиночное и параллельное притяжение, безопорная проводка весла, подруливание</p> <p>Обучать торможению судна при помощи весел, камней в русле, береговых выступов и структуры потока</p> <p>Организовывать различные виды страховок на воде</p> <p>Ориентироваться в лесной и горной местности</p> <p>Ориентироваться с использованием топографических карт и компаса</p> <p>Ориентироваться без применения карт и компаса</p> <p>Пользоваться спутниковыми навигационными системами</p> <p>Ориентироваться в сложных погодных условиях и при плохой видимости</p> <p>Готовить пищу в полевых условиях</p> <p>Взаимодействовать со службами спасения и группами, находящимися в районе</p> <p>Использовать основные невербальные сигналы при работе с</p>
--	--	---

		<p>вертолетом</p> <p>Проводить поисково-спасательные работы с использованием подручных средств</p> <p>Проводить поисково-спасательные работы в лавинах силами одного и нескольких человек</p> <p>Работать с лавинными датчиками при поиске одного и нескольких пострадавших</p> <p>Зондировать снежный склон силами одного и нескольких человек при поиске одного и нескольких пострадавших</p> <p>Оказывать первую помощь в полевых условиях</p> <p>Транспортировать пострадавшего с использованием подручных средств</p> <p>Организовывать аварийные бивуаки</p> <p>Ремонтировать все виды снаряжения</p> <p>Обслуживать транспортные средства, определять неисправности и проводить мелкий ремонт</p> <p>Знания:</p> <p>Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела</p> <p>Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские)</p> <p>Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности</p> <p>Функции структурных подразделений экскурсионного бюро</p> <p>Основы делопроизводства</p> <p>Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии</p> <p>Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии</p> <p>Структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке</p> <p>Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии</p> <p>Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги</p> <p>Этика межкультурного и делового общения</p> <p>Туристский потенциал населенного</p>
--	--	--

		<p>пункта (района)</p> <p>Теоретические основы экскурсионной деятельности</p> <p>Этика и культура межличностного общения</p> <p>Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации</p>
<p>Предоставление гостиничных услуг (по выбору)</p>	<p>ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей</p> <p>ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p>	<p>Навыки:</p> <p>Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц</p> <p>Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения</p> <p>Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера 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 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</p>

		<p>и ее доставка адресату</p> <p>Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено</p> <p>Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Умения:</p> <p>Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из</p>
--	--	--

		<p>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</p>
		<p>Знания: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных</p>

		<p>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>Навыки: Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) Подготовка отчетов о своей работе за смену Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения</p>
		<p>Умения: Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и 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</p>

		<p>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</p>
		<p>Знания: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов</p>

		<p>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>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
--	--	---

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов 944

в том числе в форме практической подготовки 584

Из них на освоение МДК 572

в том числе самостоятельная работа 12

практики, в том числе учебная 216

производственная 144

Промежуточная аттестация 12

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Для специальности

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Всего	Обучение по МДК				Практики	
					В том числе				Учебная	Производственная
					Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация		
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>
ПК 2.1 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 1. Организация текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	200	70	200	70	0	4	8		
ПК 2.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 2. Организация текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	200	70	200	70	0	4	8		
ПК 2.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 3. Организация текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	172	84	172	84	24	4	8		
	Учебная практика	216	216						216	
	Производственная практика	144	144							144
	Промежуточная аттестация	12								
	Всего:	944	584	572	224	24	12	24	216	144

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, академических часов / в том числе в форме практической подготовки, академических часов	ОК, ПК
1	2	3	
Раздел 1. Организация текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		200 / 200	
МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования		200 / 200	
Тема 1.1. Организация службы приема и размещения	Содержание	60	ПК 2.1 ОК 01 - ОК 05, ОК 09
	1. Служба приема и размещения: цели, функции, состав персонала, режим работы.	2	
	2. Требования к обслуживаемому персоналу.	2	
	3. Стандарты внешнего вида. Личная гигиена.	2	
	4. Униформа. Правила использования униформы.	2	
	5. Медицинские требования к сотрудникам.	2	
	6. Функции портье, кассира и консьержа.	6	
	7. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями.	2	
	8. Организация рабочего места в службе приема и размещения. Стандартное оборудование службы приема и размещения.	2	
	9. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.	2	
	10. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	2	
	11. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей.	2	
	12. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	4	
	13. Проблемы службы приема и размещения.	2	
	14. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ.	4	
	15. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	4	
	16. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	4	
17. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	2		

	18. Организация хранения личных вещей.	2	
	19. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	2	
	20. Взаимодействие со службой питания.	2	
	21. Взаимодействие со службой безопасности.	2	
	22. Взаимодействие со службой организации досуга.	2	
	23. Взаимодействие с финансовой службой.	2	
	24. Взаимодействие с администрацией гостиницы.	2	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	36	
	1. Профессиональная автоматизированная программа 1С.Отель	10	ПК 2.1 ОК 01 - ОК 05, ОК 09
	2. Организация рабочего места в службе приёма и размещения.	4	
	3. Моделирование рабочих ситуаций в службе приема и размещения	4	
	4. Развитие навыков устной речи на иностранном языке. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	10	
	5. Чтение и перевод текстов с иностранного языка.	8	
Тема 1.2. Процесс поселения и выселения гостей	Содержание	58	
	1. Операционный процесс обслуживания гостей	4	ПК 2.1 ОК 01 - ОК 05, ОК 09
	2. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	2	
	3. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.	2	
	4. Расчетный час. Час заезда, час выезда гостей.	4	
	5. Процесс поселения в гостиницу. Категории гостей.	2	
	6. Процедуры встречи, приема, регистрации и размещения гостей.	4	
	7. Регистрационный учет.	2	
	8. Особенности размещения групп.	2	
	9. Особенности размещения корпоративных гостей	4	
	10. Особенности размещения иностранных граждан	4	
	11. Миграционный учет.	2	
	12. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	2	
	13. Особенности работы с постоянными и VIP гостями.	2	
	14. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.	2	
	15. Процедура выезда гостя.	2	
	16. Оплата услуг. Работа со счетами гостей.	4	
17. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей.	2		

	18. «Экспресс-выписка».	2	
	19. Конфликтные ситуации с гостями и алгоритм их разрешения.	4	
	20. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	2	
	21. Процедура передачи смены. Ночной аудит.	4	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	34	
	1. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	6	ПК 2.1 ОК 01 - ОК 05, ОК 09
	2. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной формы	6	
	3. Работа с профайлом гостей и компаний: корректировка и внесение изменений	4	
	4. Поселение группы гостей	4	
	5. Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер	4	
	6. Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.	4	
	7. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке	6	
Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1.			
	1. Автоматизированные системы управления отелем	4	
	2. Правила предоставления гостиничных услуг		
Консультации		2	
Промежуточная аттестация		6	
Всего		200	
Раздел 2. Организация текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		200/ 200	
МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг		200/ 200	
Тема 2.1. Организация службы обслуживания номерного фонда	Содержание	50	
	1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Режим работы. Персонал службы, основные функции	4	ПК 2.2 ОК 01 - ОК 05, ОК 09
	2. Квалификационные требования к сотрудникам.	4	
	3. Правила поведения в нестандартных ситуациях.	4	
	4. Методика определения численности персонала службы.	4	
	5. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда:	4	

	виды назначение, особенности оформления.		
	6. Инвентаризация: значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.	2	
	7. Нормы расхода чистящих и моющих средств.	4	
	8. Оказание первой помощи	2	
	9. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации.	4	
	10. Правила поведения в чрезвычайных ситуациях	4	
	11. Контроль соблюдения требований охраны труда.	2	
	12. Внутренние стандарты обслуживания гостей.	4	
	13. Санитарно-гигиенические принадлежности для гостей.	2	
	14. Подготовка горничной к работе. Правила комплектации тележки горничной.	2	
	15. Деловое общение.	4	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	22	
	1. Планирование потребностей в персонале.	6	ПК 2.2 ОК 01 - ОК 05, ОК 09
	2. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	6	
	3. Моделирование рабочих ситуаций.	10	
Тема 2.2. Технология обслуживания номерного фонда	Содержание	68	
	1. Стандартное оснащение номеров, общественных зон на этаже.	4	ПК 2.2 ОК 01 - ОК 05, ОК 09
	2. Требования к санитарному содержанию номеров, общественных и служебных зон гостиницы.	2	
	3. Профессиональный инвентарь для уборки.	4	
	4. Профессиональные моющие и чистящие средства.	4	
	5. Правила безопасной эксплуатации оборудования.	2	
	6. Правила безопасного хранения оборудования, инвентаря и моющих средств.	2	
	7. Процедура завершения уборки. Правила удаление мусора.	2	
	8. Виды уборки номеров. Подготовка номера к заселению.	2	
	9. Ежедневная текущая уборка номера.	4	
	10. Уборка после выезда гостя, уборки забронированных номеров, экспресс-уборка.	4	
	11. Уборка санитарных узлов общего пользования. Порядок возобновления туалетных	4	

	принадлежностей.		
	12. Технология повседневной уборки общественных помещений: вестибюля, коридоров, лестниц.	4	
	13. Генеральная уборка помещений.	4	
	14. Приемка номера при выезде гостя. Действия при обнаружении забытых вещей.	2	
	15. Хранение вещей проживающих.	4	
	16. Учет и возврат забытых вещей.	4	
	17. Активирование порчи имущества гостиницы.	4	
	18. Порядок устранения технических неисправностей в номерах	2	
	19. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	4	
	20. Обеспечение безопасности жизни и здоровья гостей	4	
	21. Обеспечение имущественной безопасности проживающих.	2	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	48	
	1. Составление персональных заданий горничным	6	ПК 2.2 ОК 01 - ОК 05, ОК 09
	2. Оформление контроля качества уборки номеров	6	
	3. Составление памятки по уборке помещений гостиницы	6	
	4. Оформление забытых вещей.	6	
	5. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	6	
	6. Составление программы противодействия воровству в гостинице.	6	
	7. Моделирование рабочих ситуаций	12	
	Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2		
	1. Антитеррористическая безопасность в гостинице.	4	
	2. Современные замковые системы гостиниц.		
	Консультации	2	
	Промежуточная аттестация	6	
	Всего	200	
	Раздел 3. Организация текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	172/172	
	МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	172/172	

Тема 3.1. Организация работы службы бронирования и продаж	Содержание	34	
	1. Роль, функции, состав персонала службы. Требования к сотрудникам, профессиональные компетенции.	2	ПК 2.3 ОК 01 - ОК 05, ОК 09
	2. Организация рабочего места в службе бронирования и продаж.	2	
	3. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону.	2	
	4. Речевые стандарты при бронировании и продажах.	2	
	5. Письменная коммуникация при бронировании и продажах.	2	
	6. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Ошибки оператора по бронированию.	2	
	7. Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	2	
	8. Оформление заказов на бронирование номеров. Виды заявок и действия по ним.	2	
	9. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании.	2	
	10. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования.	2	
	11. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	2	
	12. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	2	
	13. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	2	
	14. Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования.	2	
	15. Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.	2	
	16. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.	2	
	17. 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 занятий и лабораторных работ	42		
1. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	4	ПК 2.3 ОК 01 - ОК	
2. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	4		

	3. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	4	05, ОК 09
	4. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональной программы 1С.Отель.	4	
	5. Групповое бронирование с использованием профессиональной программы 1С.Отель.	4	
	6. Коллективное бронирование с использованием профессиональной программы 1С.Отель.	4	
	7. Бронирование от компаний с использованием профессиональной программы 1С.Отель.	4	
	8. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в различных ситуациях.	6	
	9. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписке на иностранном языке.	8	
Тема 3.2. Организация продаж гостиничного продукта	Содержание	18	
	1. Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	2	ПК 2.1 ОК 01 - ОК 05, ОК 09
	2. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	2	
	3. Схема работы туроператорами; корпоративными клиентами, продажа конференц-услуг.	2	
	4. Пакеты гостиничных услуг.	2	
	5. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский.	2	
	6. Презентация услуг, методы построения и проведения. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	2	
	7. Ценообразование: расчет цены услуг. Управление доходами: оптимизация цены. Перебронирование (овербукинг).	2	
	8. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты, прогнозирование.	2	
	9. Показатели оценки деятельности гостиницы.	2	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	42	
	1. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия.	6	ПК 2.1 ОК 01 - ОК 05, ОК 09
2. Формирование пакетов услуг гостиницы.	4		

	3. Формирование программ лояльности клиентов.	4	
	4. Профессиональная автоматизированная программа 1С.Отель. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования.	6	
	5. Профессиональная автоматизированная программа 1С.Отель. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.	4	
	6. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	6	
	7. Профессиональная автоматизированная программа 1С.Отель. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей.	6	
	8. Расчет показателей деятельности гостиницы	6	
Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3		4	
1. Анализ дополнительных услуг гостиниц региона			
2. Анализ конкурентных преимуществ гостиниц региона			
Курсовой проект (работа)			
Тематика курсовых проектов (работ)			
1. Взаимодействие и взаимозаменяемость в гостиничном обслуживании.			
2. Дополнительные услуги гостиницы как способ привлечения гостей.			
3. Имущественная безопасность в отеле.			
4. Имидж гостиничного предприятия.			
5. Информационная безопасность в гостеприимстве.			
6. Инновации в гостиничном обслуживании.			
7. Каналы продвижения гостиниц среднего сегмента.			
8. Контроль качества гостиничных услуг.			
9. Корпоративные стандарты обслуживания гостей.			
10. Корпоративная культура как фактор успешной деятельности гостиницы			
11. Морально-психологический климат в гостинице.			
12. Организация безопасности гостей в отеле.			
13. Организация вспомогательных служб гостиницы.			
14. Особенности делового общения в гостинице.			
15. Особенности и состав гостиничного продукта.			
16. Особенности работы с трудными гостями			
17. Оценка и совершенствование гостиничного обслуживания.			
18. Проблемы и перспективы гостиничного гостеприимства.			

<ul style="list-style-type: none"> 19. Программы лояльности предприятий гостеприимства. 20. Реклама как способ продвижения гостиничных услуг. 21. Системы жизнеобеспечения гостиниц. 22. Стилль обслуживания гостей в контактной зоне гостиницы. 23. Требования к современному менеджеру сферы гостеприимства. 24. Технология бронирования современного гостиничного предприятия. 25. Технология продажи гостиничного продукта. 26. Фирменный стиль и дизайн гостиничного предприятия. 27. Этическая культура гостиничного обслуживания. 28. Этикет и его роль в развитии гостиничного обслуживания. 29. Эстетическая культура гостиничного обслуживания. <p>Эффективное бронирование – залог успешного гостиничного предприятия.</p>		
<p>Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовому проекту (работе)</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Выбор темы. Составление плана. 2. Раскрытие актуальности темы. 3. Формулирование цели и задач работы. 4. Анализ литературных источников. 5. Раскрытие теоретической части исследования. 6. Анализ материала для практической части исследования. 7. Раскрытие практической части исследования. 8. Оформление основной части исследования. 9. Оформление сносок (ссылок) на источники информации. 10. Оформление введения, заключения, списка источников. 11. Подготовка к защите. 12. Защита курсовой работы. 	24	
Консультации	2	
Промежуточная аттестация	6	
Всего	172	
<p>Учебная практика</p> <p>Виды работ</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Отработка приемов организации рабочего места. 1. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. 2. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. 		

3. 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.
4. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей
5. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).
6. Отработка навыков регистрации иностранных граждан.
7. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.
8. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).
9. Оформление и подготовка счетов гостей.
10. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.
11. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих).
12. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.
13. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы.
14. Овладение практическими навыками супервайзера.
15. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.
16. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.
17. Проведение различных видов уборочных работ.
18. Оформление документов на забытые вещи.
19. Контроль сохранности предметов интерьера номеров.
20. Использование в работе знаний иностранных языков.
21. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям.
22. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессионального оборудования, инвентаря, противопожарного оборудования.
23. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки).
24. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих.
25. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.
26. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.
27. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.
28. Составление актов на списание инвентаря и оборудования.
29. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия.

<p>30. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования.</p> <p>31. Оформление бронирования с использованием телефона, туроператора, через сайты отелей и системы интернет-бронирования.</p> <p>32. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.</p> <p>33. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров.</p> <p>34. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.</p> <p>35. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование.</p> <p>36. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.</p> <p>37. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования.</p> <p>38. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам.</p> <p>39. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.</p> <p>40. Создание отчетов по бронированию.</p>		
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <p>1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.</p> <p>2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</p> <p>3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.</p> <p>4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями, составление проекта договора, отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>6. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ.</p> <p>7. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.</p> <p>8. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>9. Выполнение обязанностей ночного портье.</p> <p>10. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>		

<ul style="list-style-type: none"> 11. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих. 12. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. 13. Проведение контроля готовности номеров к заселению. 14. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой. 15. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и других услуг. 16. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. 17. Ведение учета забытых вещей. 18. Работа с просьбами и жалобами гостей. 19. Оформление актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности 20. Заполнение документов по соответствию выполненным работ стандартам качества. 21. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий. 22. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг, отчетной документации. 23. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостинице. 24. Оформление актов на списание малоценного инвентаря. 25. 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 26. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров, их стоимости, об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования. 27. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. 28. Оформление принятых заявок на резервирование, подтверждение и аннуляцию бронирования. 29. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. 30. Внесение изменений в заказ на бронирование, передача незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. 		
Всего	944	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены специальные помещения, представляющие учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной и воспитательной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов, оснащенные базы практики согласно Разделу 6. Условия реализации образовательной программы.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. 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>

2. Дорохина Р.В. Этика деловых отношений: практикум для СПО / Р.В. Дорохина. – Саратов: Профобразование, 2021. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104697>

3. Кузнецова Т.С. Английский язык. Устная речь. Практикум: учебное пособие для СПО / Т.С. Кузнецова. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 267 с. – ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996-2846-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87787>

4. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С.С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 366 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10542-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475813>

5. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т.Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>

6. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т.Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>

7. Фаустова Н.В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н.В. Фаустова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 188 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13958-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477254>

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. Постановление Правительства РФ № 1853 от 18 ноября 2020 г. «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ».
4. Постановление Правительства РФ №1860 от 18 ноября 2020 г. «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».
5. 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. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Знание правил регистрации и размещения российских и зарубежных гостей. Информирование гостей об основных и дополнительных услугах. Выполнение работ, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения.	Оценка выполнения практических работ, наблюдение за выполнением работ на практике, оценка выполнения экзаменационного задания
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Знание правил обслуживания номерного фонда, технологии взаимодействия с другими службами. Выполнение работ по обслуживанию номерного фонда.	Оценка выполнения практических работ, наблюдение за выполнением работ на практике, оценка выполнения экзаменационного задания
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Знание правил бронирования номеров. Информирование гостей об основных и дополнительных услугах и политике отеля.	Оценка выполнения практических работ, наблюдение за выполнением работ на практике, оценка выполнения экзаменационного задания
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб приема и размещения, номерного фонда Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)	Оценка выполнения практических работ, наблюдение за выполнением работ на практике, оценка выполнения экзаменационного задания

<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p>	<p>Оценка выполнения практических работ, наблюдение за выполнением работ на практике, оценка выполнения экзаменационного задания</p>
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса. Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах). Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций.</p>	<p>Оценка выполнения практических работ, наблюдение за выполнением работ на практике, оценка выполнения экзаменационного задания</p>
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы.</p>	<p>Оценка выполнения практических работ, наблюдение за выполнением работ на практике, оценка выполнения экзаменационного задания</p>
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p>	<p>Оценка выполнения практических работ, наблюдение за выполнением работ на практике, оценка выполнения экзаменационного задания</p>

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 Освоение видов работ по профессии «Горничная»

Обязательный профессиональный блок

2025г.

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.03 Освоение видов работ по профессии «Горничная»**

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Освоение профессии «Горничная»» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код ОК	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Умения:
		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)
		Знания:
		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 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач	Умения:
		определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации
		выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска
оценивать практическую значимость результатов поиска		

	профессиональной деятельности	применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач
		использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности
		использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач
		Знания:
		номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности
		приемы структурирования информации
		формат оформления результатов поиска информации
		современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и
		программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства
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	Умения:
		определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности
		применять современную научную профессиональную терминологию
		определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
		выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи
		определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности, выявлять источники финансирования
		презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности
		определять источники достоверной правовой информации
		составлять различные правовые документы
		находить интересные проектные идеи, грамотно их формулировать и документировать
		оценивать жизнеспособность проектной идеи, составлять план проекта
		Знания:
		содержание актуальной нормативно-правовой документации
		современная научная и профессиональная терминология

		возможные траектории профессионального развития и самообразования
		основы предпринимательской деятельности, правовой и финансовой грамотности
		правила разработки презентации
		основные этапы разработки и реализации проекта
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Умения:
		организовывать работу коллектива и команды
		взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
		Знания:
		психологические основы деятельности коллектива
		психологические особенности личности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умения:
		грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке
		проявлять толерантность в рабочем коллективе
		Знания:
		правила оформления документов
		правила построения устных сообщений
		особенности 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	Умения:
		проявлять гражданско-патриотическую позицию
		демонстрировать осознанное поведение
		описывать значимость своей специальности
		применять стандарты антикоррупционного поведения
		Знания:
		сущность гражданско-патриотической позиции
		традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений
		значимость профессиональной деятельности по специальности
		стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения
ОК 07		Умения:

	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	соблюдать нормы экологической безопасности
		определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности
		организовывать профессиональную деятельность с соблюдением принципов бережливого производства
		организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона
		эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
		Знания:
		правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности
		основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности
		пути обеспечения ресурсосбережения
		принципы бережливого производства
		основные направления изменения климатических условий региона
		правила поведения в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Умения:
		использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей
		применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности
		пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности
		Знания:
		роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека
		основы здорового образа жизни
		условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности
		средства профилактики перенапряжения
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на	Умения:
		понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы

	государственном и иностранном языках	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
		Знания:
		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

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
Освоение профессии «Горничная»	ПК 3.1 Организовывать и выполнять работу поэтажного персонала	Навыки:
		организации и выполнения работы поэтажного персонала
		Умения:
		организовывать рабочее место
		использовать профессиональное оборудование, инвентарь, моющие и чистящие средства
		организовывать и выполнять процесс уборки номеров и помещений общего пользования
		организовывать и выполнять нестандартные процедуры уборки дезинсекцию
		Знания:
		правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ

		порядок подготовки номеров к заселению
		технология выполнения уборочных работ
		правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ
	ПК 3.2 Предоставлять персональные, дополнительные гостиничные услуги.	Навыки:
		оказания персональных и дополнительных гостиничных услуг
		Умения:
		организовывать и оказывать персональные и дополнительные услуги на жилом этаже
		Знания:
		виды персональных и дополнительных услуг на жилом этаже и порядок их оказания
		правила работы с забытыми вещами гостей
		правила проверки наличия и активирования гостиничной собственности

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 194

в том числе в форме практической подготовки – 158 часов

Из них на освоение МДК – 80 часов

в том числе самостоятельная работа – 4 часа

практики, в том числе учебная – 72 часа

производственная – 36 часов

Промежуточная аттестация – 6 часов

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03 Освоение видов работ по профессии «Горничная»**

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и 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	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация		
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>
ПК 3.1, ПК 3.2 ОК 01-ОК 09	Раздел 1. Выполнение работ по профессии «Горничная»	80	50	80	50	-	4	6		
	Учебная практика	72							72	
	Производственная практика	36								36
	Промежуточная аттестация	6								
	Консультации	2								
	Всего:	194	50	80	50	-	4	6	72	36

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля ПМ.03 Освоение видов работ по профессии «Горничная»

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	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	
Раздел 1. Выполнение работ по профессии «Горничная»		80 / 50	
МДК.03.01 Освоение профессии «Горничная»		80 / 50	
Тема 3.1. Обслуживание номерного фонда гостиницы	Содержание	18	
	1. Должностные обязанности горничной	2	ПК 3.1, ПК 3.2 ОК 01 - ОК 09
	2. Охрана труда горничной	2	
	3. Основы выполнения уборочных работ	2	
	4. Технология выполнения уборки номеров	2	
	5. Технология выполнения уборки общественных помещений	2	
	6. Работа с постельным бельем и предметами гостеприимства	2	
	7. Работа с забытыми вещами	2	
	8. Процедура возмещения ущерба	2	
	9. Предоставление персональных и дополнительных услуг на жилом этаже	2	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	50	
	1. Анализ должностной инструкции горничной	2	ПК 3.1, ПК 3.2
	2. Анализ инструкции по охране труда горничной	2	ОК 01 - ОК 09

3. Работа с моющими и чистящими средствами	2
4. Работа с уборочным инвентарем	2
5. Работа с уборочным оборудованием	2
6. Отработка навыков безопасной работы с оборудованием, инвентарем и материалами	2
7. Составление инструкции на выполнение уборки номера	2
8. Составление инструкции на выполнение уборки помещения общего пользования	2
9. Отработка приемов выполнения уборки	2
10. Отработка приемов выполнения уборки	2
11. Отработка приемов выполнения уборки	2
12. Отработка приемов работы с постельным бельем	2
13. Отработка приемов работы с предметами гостеприимства	2
14. Составление задания на уборку	2
15. Составление задания на уборку	2
16. Составление задания на уборку	2
17. Отработка приемов работы с забытыми вещами	2
18. Отработка процедуры активирования порчи имущества	2
19. Информационное обслуживание гостей	2
20. Оказание бытовых услуг на этаже	2
21. Оказание услуг питания в номере	2
22. Анализ стандарта горничной	2

	23. Моделирование рабочих ситуаций	2	
	24. Моделирование рабочих ситуаций	2	
	25. Моделирование рабочих ситуаций	2	
Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1			
	1. Изучение инструкции на выполнение уборки в гостинице 2. Изучение стандарта горничной	4	
Консультации		2	
Промежуточная аттестация		6	
Учебная практика Виды работ			<i>ПК 3.1, ПК 3.2</i> <i>ОК 01 - ОК 09</i>
	1. Ознакомление с гостиничным предприятием, его материально-технической базой, правилами внутреннего трудового распорядка, инструкций по охране труда и пожарной безопасности. 2. Организация рабочего места горничной. 3. Использование инвентаря, оборудования и моющих средств для выполнения уборки. 4. Отработка приемов выполнения уборочных работ различными способами. 5. Выполнение уборки номеров. 6. Выполнение уборки общественных помещений. 7. Предоставление персональных и дополнительных услуг.	72	
Производственная практика Виды работ			<i>ПК 3.1, ПК 3.2</i> <i>ОК 01 - ОК 09</i>
	1. Инструктаж по охране труда. 2. Организация рабочего места горничной. 3. Выполнение уборки номеров. 4. Выполнение уборки общественных помещений гостиницы. 5. Предоставление услуг на этаже.	36	
Всего		194	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинет для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной и воспитательной работы.

Мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов,

Оснащенные базы практики.

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 и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен другими изданиями.

3.2.1. Основные электронные издания

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>

3. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 188 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13958-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477254>

3.2.2. Дополнительные источники

1. Постановление Правительства РФ №1860 от 18 ноября 2020 г. «Об утверждении Положения о классификации гостиниц». – Текст: электронный // ИПП Гарант.ru [сайт]. – URL: <https://base.garant.ru/74957806/?ysclid=lvqqauw88y943073911>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 3.1 Организовывать и выполнять работу поэтажного персонала	Выполнение работ в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	Оценка выполнения практических заданий, оценка выполнения работ на практике, оценка выполнения задания на экзамене
ПК 3.2 Предоставлять персональные, дополнительные гостиничные услуги.	Выполнение работ в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	Оценка выполнения практических заданий, оценка выполнения работ на практике, оценка выполнения задания на экзамене
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными регламентами	Оценка выполнения практических заданий, оценка выполнения работ на практике, оценка выполнения задания на экзамене
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Выполнение работ в соответствии с установленными регламентами	Оценка выполнения практических заданий, оценка выполнения работ на практике, оценка выполнения задания на экзамене
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	Выполнение работ в соответствии с установленными регламентами	Оценка выполнения практических заданий, оценка выполнения работ на практике, оценка выполнения задания на экзамене
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Выполнение работ в соответствии с установленными регламентами	Оценка выполнения практических заданий, оценка выполнения работ

		на практике, оценка выполнения задания на экзамене
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Выполнение работ в соответствии с установленными регламентами	Оценка выполнения практических заданий, оценка выполнения работ на практике, оценка выполнения задания на экзамене
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	Выполнение работ в соответствии с установленными регламентами	Оценка выполнения практических заданий, оценка выполнения работ на практике, оценка выполнения задания на экзамене
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Выполнение работ в соответствии с установленными регламентами	Оценка выполнения практических заданий, оценка выполнения работ на практике, оценка выполнения задания на экзамене
ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Выполнение работ в соответствии с установленными регламентами	Оценка выполнения практических заданий, оценка выполнения работ на практике, оценка выполнения задания на экзамене
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными регламентами	Оценка выполнения практических заданий, оценка выполнения работ на практике, оценка выполнения задания на экзамене