

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к ОПОП-П по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ МОДУЛЕЙ

ОГЛАВЛЕНИЕ

«ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА».....	2
«ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ (по выбору)»	22
«ПМ.03 ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО 25627 ПОРТЬЕ/11695 ГОРНИЧНАЯ»	54
«ПМ.04 ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО АССИСТЕНТ ЭКСКУРСОВОДА (ГИДА)».....	69

**Приложение 1.1
к ОПОП-П по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**Рабочая программа профессионального модуля
«ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ
ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»**

2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	3
1.1. <i>Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы.....</i>	<i>4</i>
1.2. <i>Планируемые результаты освоения профессионального модуля</i>	<i>4</i>
2. Структура и содержание профессионального модуля	7
2.1. <i>Трудоемкость освоения модуля</i>	<i>7</i>
2.2. <i>Структура профессионального модуля</i>	<i>8</i>
2.3. <i>Содержание профессионального модуля</i>	<i>9</i>
3. Условия реализации профессионального модуля	19
3.1. <i>Материально-техническое обеспечение</i>	<i>19</i>
3.2. <i>Учебно-методическое обеспечение</i>	<i>19</i>
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля	20

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Цель модуля: освоение вида деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства».

Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной программы.

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен¹:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте методы работы в профессиональной и смежных сферах порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	-
ОК 02	определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации	-

¹ Берутся сведения, указанные по данному виду деятельности в п. 4.2.

	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	современные средства и устройства информатизации, порядок их применения программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства психологические основы деятельности коллектива	
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические особенности личности правила оформления документов	-
ОК 05	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке проявлять толерантность в рабочем коллективе	правила построения устных сообщений особенности социального и культурного контекста	-
ОК 09	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности	-
ПК 1.1.	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	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	Планирование текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги

		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.	Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	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	Организация и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
ПК 1.3.	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	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	Координация контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	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	Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги

		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	
--	--	--	--

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Трудоемкость освоения модуля

Наименование составных частей модуля	Объем в часах	В т.ч. в форме практ. подготовки
Учебные занятия	180	180
Курсовой проект (работа)	-	-
Самостоятельная работа	-	-
Практика, в т.ч.:	144	144
Учебная	72	72
Производственная	72	72
Промежуточная аттестация, в том числе: МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставление услуги туризма и гостеприимства ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	6 6	6 6
Всего	336	336

2.2. Структура профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Обучение по МДК, в т.ч.:	Учебные занятия	Курсовой проект (работа)	Самостоятельная работа ²	Учебная практика	Производственная практика
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Раздел 1. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	60	60	60					
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Раздел 2. Изучение основ делопроизводства	42	42	42					
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Раздел 3. Соблюдение норм этики делового общения	42	42	42					
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Раздел 4. Осуществление расчетов с клиентом за предоставление услуги туризма и гостеприимства	42	42	42					
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Учебная практика	72	72					72	
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Производственная практика	72	72						72
	Промежуточная аттестация	12	12						
	Всего:	342	342					72	72

² Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией.

2.3. Содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и практических занятий	Объем, ак.ч./ в том числе в форме практической подготовки, ак.ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства			
МДК. 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		18/36	
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	2	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	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.		
	В том числе практических занятий	4	
	1. Подбор персонала.	2	
	2. Технология хедхантинг.	2	
Тема 1.2. Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	2	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	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.		
	В том числе практических занятий	4	
	3. Составление графиков выхода на работу.	2	
	4. Принятие управленческих решений.	2	
Тема 1.3. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	1	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	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.		
	В том числе практических занятий	4	
	5. Составление должностных характеристик.	2	
	6. Мониторинг служб предприятий туризма и гостеприимства города Мичуринск.	2	
Тема 1.4. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь.	Содержание	1	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Особенности общих и специальных функций.		
	В том числе практических занятий	4	
	7. Применение теории А. Маслоу в индустрии гостеприимства	2	
	8. Сегментирование рынка услуг.	2	
Тема 1.5. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии.	Содержание	2	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	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.		
	В том числе практических занятий	4	

	9. Решение ситуационных задач. Организация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	2	
	10. Планирование, отбор и формирование персонала	2	
Тема 1.6. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения	Содержание	1	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность.		
	В том числе практических занятий	4	
	11. Оформление положения о структурном подразделении и должностной инструкции.	2	
	12. Расчет численности персонала структурного подразделения.	2	
Тема 1.7. Распределение задач на предприятии.	Содержание	1	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий.		
	В том числе практических занятий	4	
	13. Решение ситуационных задач. Содержание и виды полномочий и ответственности в сфере туризма.	2	
	14. Решение ситуационных задач. Полномочия и ответственность в сфере туризма.	2	
Тема 1.8. Цели, задачи и принципы организации труда.	Содержание	2	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда.		
	В том числе практических занятий	4	
	15. Определение форм и видов разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	16. Расчет заработной платы различных категорий работников. Расчет фонда оплаты труда.	2	

Тема 1.9. Организационные структуры управления	Содержание	2	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	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.		
	В том числе практических занятий		
	17. Составление «Дерева целей».		
	18. Анализ компонентов структуры туристской индустрии и гостеприимства.		
Тема 1.10. Виды организационных структур управления	Содержание	2	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства		
Тема 1.11. Мотивация труда	Содержание	1	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс		
Тема 1.12. Лояльность персонала: понятие, виды, формирование.	Содержание	1	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива		
МДК. 01.02 Изучение основ делопроизводства		18/24	
Раздел 2. Делопроизводство как одна из функций управления предприятий туризма и гостеприимства			
Тема 1.1	Содержание	10 2	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4.
	Документ и его функции		

Делопроизводство и общие нормы оформления документов	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления	2	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Требования к составлению и оформлению деловых документов	2	
	Классификация и структура организационно распорядительных документов	2	
	Оформление реквизитов документов	2	
	В том числе практических занятий	4	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Составление должностной инструкции делопроизводителя	2	
	Оформление реквизитов документов	2	
Тема 1.2 Основные виды управленческих документов	Содержание	6	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Организационные документы	2	
	Распорядительные документы	2	
	Виды информационно - справочных документов	2	
	В том числе практических занятий	10	
	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	2	
	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	2	
	Составление и оформление организационных документов (устав, положение)	2	
	Составление и оформление организационных документов (штатное расписание)	2	
	Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	2	
Тема 1.3 Организация работы с документами	Содержание	2	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Понятие и принципы организации документооборота	1	
	Порядок ведения документации	1	
	В том числе практических занятий	10	

	Составление приказов	4	
	Составление личных дел	4	
	Составление списка работников	1	
	Зачет	1	
Раздел 3. Соблюдение норм этики и делового общения			
МДК. 01.03 Соблюдение норм этики делового общения		12/30	
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание		ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2	
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2	
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	Содержание		ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Деловое общение. Этика и этикет.	1	
	Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура.	1	
	Персонал.	1	
	Введение лексики, закрепление в упражнениях	2	
	Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.		
	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	1	
	Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.	2	
	Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.		
	В том числе практических занятий	30	
	1. Составление деловой беседы с клиентом, используя приемы убеждения	2	
	2. Составление деловой беседы с клиентом, используя метод активного слушания	2	
	3. Составление деловой беседы с клиентом. используя метод пассивного слушания	2	

	4. Составление телефонного разговора с клиентом турфирмы при входящем звонке.	3	
	5. Составление телефонного разговора с клиентом турфирмы при исходящем звонке.	3	
	6. Составление делового письма с покупателем туристического тура	3	
	7. Составление деловой беседы (на английском языке) с клиентом	2	
	турфирмы, используя приемы убеждения	2	
	8. Составление деловой беседы (на английском языке) с клиентом	2	
	турфирмы, используя метод активного слушания	3	
	9. Составление деловой беседы (на английском языке) с клиентом	3	
	турфирмы, используя метод пассивного слушания	3	
	10. Составление телефонного разговора (на английском языке)	3	
	с клиентом турфирмы при входящем звонке.		
	11. Составление телефонного разговора (на английском языке)		
	с клиентом турфирмы при исходящем звонке.		
	12. Составление делового письма (на английском языке) с покупателем туристического тура		
Зачет		1	
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства			
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		18/24	
Тема 4.1. Ценообразование: расчет цены услуг.	Содержание	4	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.		
	В том числе практических занятий	8	

	1. Расчет цен на туристские услуги	2	
	2. Разработать два различных по уровню качества и набору услуг тура для сегмента «А» и сегмента «Б»	2	
	3. Ценообразование в туристской деятельности	2	
	4. Расчет показателей состояния и использования производственных и трудовых ресурсов туристской организации.	2	
Тема 4.2. Цена и тариф управление доходами	Содержание	2	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.		
	В том числе практических занятий	8	
	5. Расчёт пропускной способности предприятий туризма и гостеприимства	2	
	6. Расчет объема реализации основных и дополнительных услуг	2	
	7. Расчёт показателей эффективности использования основных фондов: фондоотдачи, фондоёмкости, фондовооружённости	2	
	8. Расчёт среднегодовой стоимости основных фондов. Расчёт амортизационных отчислений по группам основных средств	2	
Тема 4.3. Цена от стойки	Содержание	6	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.		
	В том числе практических занятий	8	
	9. Оценка потребности в оборотных средствах	2	
	10. Расчёт заработной платы. Планирование фонда заработной платы	2	

	11. Планирование фонда рабочего времени и численности персонала	2	
	12. Определение цены по системе «Директ-костинг»	2	
Тема 4.4. Понятие обслуживания клиентов	Содержание	2	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов		
Тема 4.5. Обслуживание клиентов: правила и стандарты	Содержание	2	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.		
Тема 4.6. Деловое общение	Содержание	2	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Деловое общение. Этика и этикет.		
Курсовая работа (проект): не предусмотрен		-	-
Учебная практика УП.01.01		72	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
Виды работ:			
1. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения.		6	
2. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ.		6	
3. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб.		6	
4. Разработка плана целей деятельности служб.		6	
5. Осуществление делопроизводства и документооборота.		6	
6. Составление деловых документов.		6	
7. Составление организационных и распорядительных документов.		6	
8. Создание отчетов.		6	
9. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.		6	
10. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.		6	
11. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов.		6	

12. Дифференцированный зачет	6	
Производственная практика ПП.01.01	72	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
Виды работ:		
1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.	6	
2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг	6	
3. Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей.	6	
4. Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке.	6	
5. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;	6	
6. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;	6	
7. Внесение изменений в заказ.	6	
8. Составление и обработка документации;	6	
9. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;	6	
10. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;	6	
11. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	6	
12. Дифференцированный зачет.		
Всего	144	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинеты «Турагентская и туроператорская деятельность»; Мультимедийная лаборатория иностранных языков», оснащенные в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

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

3.2. Учебно-методическое обеспечение

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Наименование.

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

3. 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>

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

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

7. 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>

8. 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>

3.2.2. Дополнительные источники

1. Наименование.

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

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

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

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

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоения компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК 1.1.	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства. Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов.	Контрольные работы, зачеты, квалификационные испытания, экзамены. Интерпретация результатов выполнения практических и лабораторных заданий, оценка решения ситуационных задач, оценка тестового контроля.
ПК 1.2.	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации).	
ПК 1.3.	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.	
ПК.1.4	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.	

ОК 01	Обоснованность планирования учебной и профессиональной деятельности; соответствие результата выполнения профессиональных задач эталону (стандартам, образцам, алгоритму, условиям, требованиям или ожидаемому результату); степень точности выполнения поставленных задач.	
ОК 02	Полнота охвата информационных источников; скорость нахождения и достоверность информации; обновляемость и пополняемость знаний, влияющих на результаты учебной и производственной деятельности.	
ОК 04	Осознание своей ответственности за результат коллективной, командной деятельности, готовности к сотрудничеству, использованию опыта коллег; отсутствие негативных отзывов со стороны коллег и руководства.	
ОК 05	Демонстрация навыков грамотно общения и оформление документации на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста.	
ОК 09	Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять необходимую документацию на государственном и иностранном языках.	

Приложение 1.2
к ОПОП-П по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рабочая программа профессионального модуля
«ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ (по выбору)»

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ...	24
1.1. <i>Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы.....</i>	<i>24</i>
1.2. <i>Планируемые результаты освоения профессионального модуля</i>	<i>24</i>
2. Структура и содержание профессионального модуля	32
2.1. <i>Трудоемкость освоения модуля</i>	<i>32</i>
2.2. <i>Структура профессионального модуля</i>	<i>33</i>
2.3. <i>Содержание профессионального модуля</i>	<i>34</i>
2.4. <i>Курсовой проект (работа) (для специальностей СПО, если предусмотрено)</i>	<i>50</i>
3. Условия реализации профессионального модуля	52
3.1. <i>Материально-техническое обеспечение</i>	<i>52</i>
3.2. <i>Учебно-методическое обеспечение</i>	<i>52</i>
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля	52

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг»

1.3. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

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

Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной программы.

1.4. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3.3 ПОП-П).

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте методы работы в профессиональной и смежных сферах порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	-
ОК 02	определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и	-

	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	программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства психологические основы деятельности коллектива	
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические особенности личности правила оформления документов	-
ОК 05	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке проявлять толерантность в рабочем коллективе	правила построения устных сообщений особенности социального и культурного контекста	-
ОК 09	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности	-
ПК 2.1	Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов	Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному

Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного	Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов,	средству размещения для заинтересованных лиц Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в
--	--	---

	комплекса или иного средства размещения	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	гостиничном комплексе или ином средстве размещения Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 2.2.	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	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	Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса

	фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием	Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	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
--	--	---	---

ПК 2.3	Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей	Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
--------	--	--	---

		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	
ПК 2.4.	Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения Вести журнал передачи смены	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	Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных Распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Формирования бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности Организации и контроля соблюдения

		Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	требований охраны труда на рабочем месте
--	--	---	---

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Трудоемкость освоения модуля

Наименование составных частей модуля	Объем в часах	В т.ч. в форме практ. подготовки
Учебные занятия	467	467
Курсовой проект (работа)	20	20
Самостоятельная работа	27	27
Практика, в т.ч.:	180	180
Учебная	72	72
Производственная	108	108
Промежуточная аттестация, в том числе:		
МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы	6	6
МДК.02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	6	6
МДК.02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	6	6
ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг	6	6
Всего	718	718

2.2. Структура профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Обучение по МДК, в т.ч.:	Учебные занятия	Курсовой проект (работа)	Самостоятельная работа ³	Учебная практика	Производственная практика
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 2.1. ПК 2.2. ПК.2.3 ПК.2.4 ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09	Раздел 1. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы	173	173	173	173				
ПК 2.1. ПК 2.2. ПК.2.3 ПК.2.4 ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09	Раздел 2. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	198	198	198	198				
ПК 2.1. ПК 2.2. ПК.2.3 ПК.2.4 ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09	Раздел 3. Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	96	96	96	96				
ПК 2.1. ПК 2.2. ПК.2.3 ПК.2.4 ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09	Учебная практика	72	72					72	
ПК 2.1. ПК 2.2. ПК.2.3 ПК.2.4 ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09	Производственная практика	108	108						108
	Промежуточная аттестация	24							
	Всего:	671	671	467	467			72	108

³ Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией.

2.3. Содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и практических занятий	Объем, ак.ч./ в том числе в форме практической подготовки, ак.ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			
МДК. 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы		35/126/9	
Тема 1.1. Структура службы эксплуатации номерного фонда	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.		
	В том числе практических занятий	6	
	1. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам	2	
	2. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами	2	
	3. Проведение и оформления отчетных документов по контролю качества уборки номеров	2	
Тема 1.2. Персонал номерного фонда	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.		
	В том числе практических занятий	6	
	4. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	2	
	5. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре	2	
	6. Особенности и методы формирования гостиничного продукта	2	
Тема 1.3. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		
	В том числе практических занятий	6	
	7. Технология выполнения различных видов уборочных работ	2	

	8. Разработка системы контроля качества, нарядов уборочных работ в номерах	2	
	9. Оформление технологических документов службы номерного фонда	2	
Тема 1.4. Расход чистящих и моющих средств	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Нормы расхода чистящих и моющих средств		
	В том числе практических занятий	6	
	10. Составление памятки по уборке помещений гостиницы	2	
	11. Оформление забытых вещей	2	
	12. Составление схемы структуры службы безопасности	2	
	Самостоятельная работа № 1.	2	
	Написать сообщение: Факторы, влияющих на работу сотрудников службы приема и размещения		
Тема 1.5. Техника безопасности работы гостиничного комплекса	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами		
	В том числе практических занятий	6	
	13. Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз	2	
	14. Расшифровка ярлыков текстильных изделий		
	15. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих	2	
		2	
Тема 1.6. Стандарты обслуживания гостей	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей		
	В том числе практических занятий	6	
	16. Составление программы противодействия воровству в гостинице	2	
	17. Внедрение системы контроля доступа в помещения гостиниц	2	
	18. Организация и проведение обслуживания номерного фонда гостиницы	2	
Тема 1.7. Деловое общение	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Деловое общение. Этика и этикет		
	В том числе практических занятий	6	
	19. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора	2	

	20. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования	2	
	21. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	2	
	Самостоятельная работа № 2.	2	
	Написать сообщение: Функции и задачи службы приема и размещения		
Тема 1.8. Службы бронирования и продаж	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы		
	В том числе практических занятий	6	
	22. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	2	
	23. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	2	
	24. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	2	
	Самостоятельная работа № 3.	2	
	Написать сообщение: Работа персонала службы приема и размещения с клиентами		
Тема 1.9. Функции сотрудников службы бронирования	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж		
	В том числе практических занятий	6	
	25. Оформление заказов на бронирование номеров. Решение ситуационных задач	2	
	26. Оформление групповых заявок на бронирование	2	
	27. Решение ситуационных задач на бронирование номеров	2	
	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2

Тема 1.10. Речевые стандарты при бронировании и продажах	Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация		ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	В том числе практических занятий	6	
	28. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	2	
	29. Оформление заказов на бронирование		
	30. Составление ответов на письменные запросы гостей в ситуациях	2 2	
	Самостоятельная работа № 4.	2	
Тема 1.11. Модели кросс - культурного поведения в бизнесе	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей		
	В том числе практических занятий	6	
	31. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки	2	
	32. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	2 2	
	33. Формирование пакетов услуг гостиницы		
Тема 1.12. Психологические модели потребительских мотиваций	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений		
	В том числе практических занятий	6	
	34. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	2	
	35. Формирование программ лояльности клиентов		
	36. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	2 2	
Тема 1.13. Служба бронирования	Содержание	1	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Служба бронирования. Структура. Персонал		
	В том числе практических занятий	6	
	37. Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции	2	
	38. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей	2 2	
	39. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы		

Тема 1.14. Бронирование	Содержание	1	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования		
	В том числе практических занятий	6	
	40. Разработка листа оценки (чек-листа) процедуры заселения	2	
	41. Рецензирование ответа на запрос бронирования	2	
	42. Координация работы сотрудников СПиР	2	
	Самостоятельная работа № 5.	1	
	Написать сообщение: Особенности контакта персонала отеля с клиентами и этика обслуживания		
Тема 1.15. Оформление заказов на бронирование номеров	Содержание	1	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.		
	В том числе практических занятий	6	
	43. Ключевые показатели эффективности гостиницы. Расчет КР1	2	
	44. Инструктаж-тренинг для сотрудников «Ограбление», «Угроза взрыва»	2	
	45. Распределение номерного фонда на заезд	2	
Тема 1.16. Процедура бронирования	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования		
	В том числе практических занятий	6	
	46. Ответ на жалобу гостя	2	
	47. Расчет стоимости проживания. Ответ на запрос бронирования с предоставлением счета на предоплату	2	
	48. Доклад по отчету ночного аудитора	2	
Тема 1.17. Автоматизированные системы управления в гостиницах	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.		
	В том числе практических занятий	6	
	49. Проектирование концепции развития в сфере гостеприимства	2	
	50. Разработка тренинга для персонала гостиницы	2	
	51. Разработка функционала для мобильного приложения по персонализированному обслуживанию	2	
	Содержание	1	ПК 2.1 ПК 2.2

Тема 1.18. Процесс бронирования и продаж	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж		ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	В том числе практических занятий	8	
	52. Составление основных требований для подбора персонала в службу бронирования и продаж	2	
	53. Определение каналов продаж гостиничного продукта и применение их на практике	2	
	54. Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж	2	
	55. Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж		
Тема 1.19. Заполнение бланков бронирования	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещении и выписки на английском языке		
	В том числе практических занятий	8	
	56. Письменная коммуникация в деловом общении и профессиональной деятельности	2	
	57. Составление алгоритма работы с гостем по телефону	2	
	58. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями	2	
	59. Выбор оптимального для данного рынка канала сбыта. Определение задач управления каналами сбыта. Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг	2	
Тема 1.20. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы	Содержание	1	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию		
	В том числе практических занятий	8	
	60. Техники, повышающие эффективность телефонного разговора	2	
	61. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства	2	
	62. Алгоритм и правила работы с жалобам	2	
	63. Формирование программы лояльности клиентов	2	
Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса			
МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг		40/126/12	
	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2

Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	с on-line	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. Уборка общественных и служебных зон гостиницы. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов». Уборочные материалы, техника, инвентарь. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.		ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
		В том числе практических занятий	8	
		1. Анализ источников спроса гостиниц	2	
		2. Ознакомление с требованиями к специалисту по маркетингу	2	
		3. Выявление особенностей окружающей среды предприятия	2	
		4. Выявление потребностей целевой группы потребителей на гостиничные услуги	2	
		Самостоятельная работа № 1.	2	
		Подготовить сообщение: Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		
Тема 2.2. Ознакомление технологией бронирования	с on-line	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
		Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.		
		В том числе практических занятий	8	
		5. Анализ особенностей поведения потребителей услуг	2	
		6. Анализ жизнедеятельности гостиниц	2	
		7. Анализ гостиничных пакетов	2	
		8. Позиционирование гостиничных услуг	2	
Тема 2.3. Сегментирование клиентов		Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
		Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия		
		В том числе практических занятий	8	
		9. Составление анализа каналов сбыта гостиничных услуг	2	
		10. Анализ продвижения гостиничных услуг	2	
		11. Анализ техники продаж гостиничных услуг	2	
		12. Знакомство с товарными знаками	2	
		Самостоятельная работа № 2.	2	

	Подготовить сообщение: Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы		
Тема 2.4. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг		
	В том числе практических занятий	8	
	13. Анализ рекламной деятельности в гостинице	2	
	14. Анализ методов оценки рекламы	2	
	15. Знакомство с международными рекламными компаниями	2	
	16. Анализ фирменного стиля гостиницы	2	
Тема 2.5. Виды договоров (соглашений) на бронирование	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования		
	В том числе практических занятий	6	
	17. Анализ конкурентной стратегии	2	
	18. Знакомство с показателями конкурентоспособности	2	
	19. Анализ качества гостиничного продукта	2	
	Самостоятельная работа № 3.	2	
Тема 2.6. Презентация услуг гостиницы	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций		
	В том числе практических занятий	6	
	20. Работа с правилами рассмотрения претензий	2	
	21. Анализ особенностей внедрения гостиничных услуг	2	
	22. Рассмотрение дополнительных услуг	2	
Тема 2.7.	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования		

Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж			ОК 05 ОК 09
	В том числе практических занятий	6	ПК 2.1 ПК 2.2
	23. Рассмотрение особенности товарной политики. Особенности продажи номерного фонда	2	ПК 2.3 ПК 2.4.
	24. Анализ особенностей ценообразования в гостинице	2	ОК 01 ОК 02 ОК 04
	25. Знакомство с порядком применения скидок	2	ОК 05 ОК 09
	Самостоятельная работа № 4.	2	
	Подготовить сообщение: Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей гостей. Воровство и хищения в гостинице. Виды и способы борьбы		
Тема 2.8. Виды заявок и действия с ними	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2
	Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).		ПК 2.3 ПК 2.4.
	В том числе практических занятий	6	ОК 01 ОК 02 ОК 04
	26. Составление и обоснование организационной структуры гостиницы	2	ОК 05 ОК 09
	27. Составление структуры и схемы работы службы бронирования	2	
	28. Составление заявки на бронирование от физического лица	2	
Тема 2.9. Информационных и телекоммуникационных технологий в бронировании	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения		ПК 2.3 ПК 2.4.
	В том числе практических занятий	6	ОК 01 ОК 02 ОК 04
	29. Отправка писем-заявок по факсу с запросом о бронировании мест и номеров в отеле	2	ОК 05 ОК 09
	30. Анализ и решение проблемных ситуаций при бронировании номеров.	2	
	31. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании	2	
	Самостоятельная работа № 5.	2	
	Подготовить сообщение: Профессиональные требования к сотрудникам службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, для гостиниц разной категории		
Тема 2.10.	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2
	Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема		ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04

Ценообразование: расчет цены услуг	В том числе практических занятий	6	ОК 05 ОК 09
	32. Разработка профессиональных компетенций менеджера по бронированию.	2	
	33. Работа с жалобами	2	
	34. Поиск общих правил и условий бронирования	2	
Тема 2.11. Цена от стойки	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование		
	В том числе практических занятий	6	
	35. Оформление заявки на бронирование гостиниц, включая трансфер (доставка из аэропорта в отель и обратно)	2	
	36. Работа с документами (копиями заграничных паспортов), осуществление стыковки всего маршрута	2	
	37. Порядок ведения записи регистрации брони. Оформление документов подтверждения и отмены бронирования.	2	
	Самостоятельная работа № 6.	2	
	Подготовить сообщение: Организация деятельности службы ночного аудита		
Тема 2.12. Расчет гостя	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения		
	В том числе практических занятий	6	
	38. Аннуляция брони и внесение изменений в параметры брони	2	
	39. Расчет оплаты за проживание	2	
	40. Разработка условий договора гостиницы с турфирмой о квоте мест.	2	
Тема 2.13. Категории гостей	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан		
	В том числе практических занятий	6	
	41. Планирование и учет услуг по питанию гостей	2	
	42. Оформление писем-заявок на размещение в гостиницу по почте в виде заказных писем	2	
	43. Отправка писем-заявок по факсу с запросом о бронировании мест и номеров в отеле	2	
Тема 2.14. Поселение в номер	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4.
	Демонстрация и назначение номера.		

	В том числе практических занятий	6	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	44. Прием, регистрация и поселения индивидуальных гостей и групп корпоративных гостей с использованием профессиональных программ и модулей	2	
	45. Заполнение регистрационной карточки гостя	2	
	46. Заполнение «Журнала регистрации иностранных граждан и лиц без гражданства»	2	
Тема 2.15. Корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Особенности работы с постоянными и VIP гостями		
	В том числе практических занятий	6	
	47. Составление и обработка документов по подселению и переселению гостей	2	
	48. Калькулирования стоимости услуг гостиничного предприятия	2	
Тема 2.16. Особенности обслуживания VIP-гостей	49. Составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров	2	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Содержание	2	
	Особенности обслуживания VIP-гостей: подготовка номера, встреча и заселение, регистрация, пребывание в отеле, дети VIP-гостей, отъезд из отеля		
	В том числе практических занятий	6	
	50. Составление и обработка необходимой документации ожидаемому заезду	2	
	51. Составление и обработка необходимой документации по состоянию номеров и начислениям	2	
	52. Решение ситуационных задач по вопросам регулирования договорных отношений	2	
Тема 2.17. Комплименты VIP гостям	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Присвоение статусов гостя. Правила встречи. Виды комплиментов.		
	В том числе практических занятий	6	
	53. Оформление документов при регистрации индивидуальных туристов, туристской группы и иностранных граждан	2	
	54. Проработка «Правил предоставления гостиничных услуг РФ»	2	
	55. Решение ситуационных задач на соблюдение принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы	2	
Тема 2.18. Правила регистрации иностранных гостей	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Порядок постановки на учет иностранного гостя. Соблюдение срока регистрации иностранного гостя. Документы для постановки на учет. Штрафная система.		

	В том числе практических занятий	6	
	56. Составление договора на оказание гостиничных услуг	2	
	57. Расчет стоимости проживания в гостинице	2	
	58. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях	2	
Тема 2.19. Виды и категории виз	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Виды и категории виз: классификация по срокам действия		
	В том числе практических занятий	6	
	59. Регистрация и оформление иностранных граждан в гостинице	2	
	60. Обслуживание гостя во время проживания	2	
	61. Составление комплекта для информирования гостей отеля	2	
Тема 2.20. Понятие миграционной карты	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Особенности и сроки заполнения миграционной карты		
	В том числе практических занятий	4	
	62. Заполнение миграционной карты	2	
	63. Решение ситуационных задач	2	
Курсовая работа (проект):		20	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения			
МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и реклама		18/66/6	
Тема 3.1. Службы приема и размещения	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба		
	В том числе практических занятий	6	
	1. Изучение и анализ спроса потребителей на услуги гостеприимства	2	
	2. Изучение зависимости объема продаж гостиничных услуг от различных факторов внешней и внутренней среды	2	
	3. Определение целевого сегмента потребителей гостиничных услуг	2	
Тема 3.2.	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2

Требования к обслуживающему персоналу	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения		ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	В том числе практических занятий	6	
	4. Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства. Решение ситуационных задач, кейсов	2	
	5. Определение рыночного жизненного цикла гостиничного продукта и способов его продления	2	
	6. Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов	2	
	Самостоятельная работа № 1.	2	
	Написать сообщение: Маркетинговые исследования рынка гостиничных услуг		
Тема 3.3. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров		
	В том числе практических занятий	6	
	7. Разработка рекламного обращения: слогана, логотипа, основного текста, товарного знака, торговой марки	2	
	8. Овладение методикой разработки рекламной компании гостиничного предприятия	2	
	9. Формирование рекламных материалов (брошюр, каталогов, буклетов и т.д.)	2	
Тема 3.4. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.		
	В том числе практических занятий	8	
	10. Изучение и освоение методов поиска и анализа актуальной информации в сети Интернет	2	
	11. Отработка навыков составления анкет	2	
	12. Проведение оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и разработка мероприятий по ее повышению	2	
	13. SWOT-анализ гостиничного предприятия	2	

Тема 3.5. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.		
	В том числе практических занятий	8	
	14. Решение ситуационных задач, кейсов. Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства	2	
	15. Каналы распределения (сбыта) гостиничных услуг	2	
	16. Разработка маркетинговой стратегии на основе матрицы БКГ	2	
	17. Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов	2	
	Самостоятельная работа № 2.	2	
Тема 3.6. Система контроля доступа в помещения гостиницы	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.		
	В том числе практических занятий	8	
	18. Организация стимулирования продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы	2	
	19. Использование методов маркетинговых исследований в гостиничном бизнесе	2	
	20. Маркетинговые исследования потребителей услуг индустрии гостеприимства	2	
	21. Оценка конкурентоспособности гостиничного предприятия и разработка мероприятий по ее повышению	2	
Тема 3.7. Процесс поселения в гостиницу	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей		
	В том числе практических занятий	8	
	22. Ознакомление с требованиями к специалисту по маркетингу	2	
	23. Разработка рекомендаций для повышения гостиницей звездочной категории	2	
	24. Ответственность потребителя и исполнителя за предоставление услуг	2	

	25. Решение ситуационных задач	2	
Тема 3.8. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя		
	В том числе практических занятий	8	
	26. Расчет за предоставление дополнительных и сопутствующих услуг	2	
	27. Определение среднесуточной стоимости номера, процент загрузки отеля	2	
	28. Расчет за проживание в гостинице	2	
	29. Расчет за услуги гостиницы	2	
	Самостоятельная работа № 3.	2	
	Написать сообщение: Исследование потребительского спроса с целью выявления наиболее перспективных гостиничных услуг		
Тема 3.9. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей	Содержание	2	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.		
	В том числе практических занятий	8	
	30. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	2	
	31. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	2	
	32. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования с использованием профессиональных программ	2	
	33. Создание отчетов по бронированию и аннуляции с использованием профессиональных программ	2	
Учебная практика УП.02.01		72	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
Виды работ:			
1. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования		6	
2. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров		6	
3. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.		6	
4. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование		6	

5. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.	6	
6. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования.	6	
7. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.	6	
8. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам.	6	
9. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.	6	
10. Создание отчетов по бронированию	6	
11. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.	6	
12. Дифференцированный зачет	6	
Производственная практика ПП.02.01	108	ПК 2.1 ПК 2.2
Виды работ:		ПК 2.3 ПК 2.4.
1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.	6	ОК 01 ОК 02 ОК 04
2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	6	ОК 05 ОК 09
3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.	6	
4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	6	
5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.	6	
6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	6	
7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	6	
8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.	6	
9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	6	
10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	6	
11. Выполнение обязанностей ночного портье.	6	
12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.	6	
13. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	6	
14. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих.	6	
15. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.	6	
16. Проведение контроля готовности номеров к заселению.	6	
17. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.	6	
18. Дифференцированный зачет.	6	

Всего	180	
--------------	------------	--

2.4. Курсовая работа по МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг

Тематика курсовых работ:

1. Формирование стандартов безопасности гостиничного предприятия с помощью современных технологий
2. Формирование стандартов комплектации гостиничного номера с учетом потребительских предпочтений 3. Технология организации развлекательных мероприятий для клиентов гостиничного предприятия
4. Организация экскурсионных услуг для посетителей предприятия гостиничного сервиса с учетом региональной специфики
5. Организация деятельности транспортной службы с учетом приоритетов деятельности гостиницы
6. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки клиентов гостиничного предприятия во взаимодействии с другими подразделениями
7. Организация выполнения уборочных работ номерного фонда гостиницы с применением современных технологий
8. Организация обслуживания групп туристов в гостиничном предприятии
9. Технология организации принципа «Здоровый образ жизни» для посетителей гостиничного предприятия
10. Организация работы службы room-service во взаимодействии с подразделениями гостиничного хозяйства
11. Применение современных методов обслуживания посетителей гостиничного предприятия
12. Опрос посетителей гостиничного предприятия с целью повышения качества обслуживания
13. Организация контроля качества гостиничных услуг в процессе проживания с помощью анкетирования клиентов
14. Деятельность службы бронирования гостиничного предприятия во взаимодействии с подразделениями гостиницы
15. Формирование подходов к обслуживанию посетителей гостиничного предприятия
16. Организация хранения личных вещей посетителей гостиничного предприятия в системе безопасности 17. Технология обслуживания VIP гостей предприятий гостиничного сервиса
18. Формирование стандартов взаимоотношений между сотрудниками гостиничного предприятия
19. Методы обслуживания посетителей гостиничного предприятия
20. Формирование договорных взаимоотношений гостиницы с предприятиями смежных отраслей
21. Использование униформы обслуживающего персонала с целью повышения эффективности деятельности гостиницы
22. Использование современных информационных технологий при обслуживании туристов
23. Формирование рекламной кампании гостиничного предприятия с целью продвижения на рынке гостиничных услуг
24. Организация бонусных программ в службе питания гостиничного предприятия
25. Оздоровительные услуги как элемент продуктовой линейки предприятия гостиничного сервиса
26. Формирование приоритетов деятельности гостиничного предприятия
27. Комплекс основных и дополнительных услуг гостиничного предприятия
28. Формирование профессиональных навыков ведения переговоров при общении с посетителями гостиницы

- 29. Барное обслуживание (Service Bar) в службе питания гостиничного предприятия
- 30. Формирование кадрового состава гостиницы с учетом приоритетов деятельности предприятия
- 31. Формирование концепции психологического взаимодействия с гостями в индустрии гостеприимства
- 32. Бонусные программы и акции для обслуживания посетителей гостиничного предприятия
- 33. Информационные технологии в деятельности предприятия гостиничного сервиса
- 34. Организация работы служб «фронт-офиса» гостиничного предприятия
- 35. Организация работы с жалобами и обращениями клиентов гостиничного предприятия

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинеты «Турагентская и туроператорская деятельность»; Мультимедийная лаборатория иностранных языков», оснащенные в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Оснащенные базы практики в соответствии с п 6.1.2.5 образовательной программой специальности.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Наименование.

1. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов : Профобразование, 2023. — 260 с. — ISBN 978-5-4488-1065-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/134201>

2. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 531 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17256-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532738>

3. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2023. — 166 с. — ISBN 978-5-4488-1661-1. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/132424>

4. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537181>

5. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196>

Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоённости компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК. 2.1	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения	Контрольные работы, зачеты,

	Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	квалификационные испытания, экзамены. Интерпретация результатов выполнения практических и лабораторных заданий, оценка решения ситуационных задач, оценка тестового контроля.
ПК. 2.2	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	
ПК.2.3	Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	
ПК.2.4	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	
ОК 01	- Обоснованность планирования учебной и профессиональной деятельности; - соответствие результата выполнения профессиональных задач эталону (стандартам, образцам, алгоритму, условиям, требованиям или ожидаемому результату); - степень точности выполнения поставленных задач.	
ОК 02	- Полнота охвата информационных источников; - скорость нахождения и достоверность информации; - обновляемость и пополняемость знаний, влияющих на результаты учебной и производственной деятельности.	
ОК 04	- Осознание своей ответственности за результат коллективной, командной деятельности, готовности к сотрудничеству, использованию опыта коллег; - отсутствие негативных отзывов со стороны коллег и руководства.	
ОК 05	- Демонстрация навыков грамотно общения и оформление документации на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	
ОК 09	- Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; - составлять необходимую документацию на государственном и иностранном языках	

https://ypok.pf/library/rabochaya_tetrad_po_mdk_0401_organizatciya_i_kontrol_055858.html?ysclid=m88pkp_bjx706933853

Приложение 1.3
к ОПОП-П по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рабочая программа профессионального модуля
«ПМ.03 ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО 25627
ПОРТЬЕ/11695 ГОРНИЧНАЯ»

2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ...	56
1.1. <i>Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы.....</i>	<i>56</i>
1.2. <i>Планируемые результаты освоения профессионального модуля</i>	<i>56</i>
2. Структура и содержание профессионального модуля	58
2.1. <i>Трудоемкость освоения модуля</i>	<i>58</i>
2.2. <i>Структура профессионального модуля</i>	<i>59</i>
2.3. <i>Содержание профессионального модуля</i>	<i>60</i>
3. Условия реализации профессионального модуля	67
3.1. <i>Материально-техническое обеспечение</i>	<i>67</i>
3.2. <i>Учебно-методическое обеспечение</i>	<i>67</i>
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля	67

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего 25627 Портье/11695 Горничная»

1.5. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Цель модуля: освоение вида деятельности «Освоение профессии рабочего, должности служащего 25627 Портье/11695 Горничная».

Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной программы.

1.6. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3.3 ПОП-П).

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 01	- подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; - удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; - разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;	- правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; - правила обработки различных поверхностей номерного фонда; - иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;	- планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; - приёме, регистрации и размещении гостей;
ОК 02	- производить текущую уборку номерного фонда; - применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде; - использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;	- правила подбора и использования уборочного инвентаря; - правила и методы текущей уборки номерного фонда; - процедуры выезда гостя; - методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;	- разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - информировании гостей об услугах в гостинице;
ОК 04	- осуществлять экипировку номерного фонда; - подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов;	- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; - правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда;	- организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации

	- вести журнал передачи смены;	- требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; - основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;	- номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; - подготовки счетов и организации отъезда гостей;
ОК 05	- производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; - вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей; - осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;	- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; - правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; - правила уборки номерного фонда после выезда гостей; - требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;	- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; - приеме заказов на бронирование от потребителей;
ОК 09	- вести документацию по текущей уборке номерного фонда; - производить уборку номерного фонда после выезда гостей; - обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;	- процедуры выезда гостя; - основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; - правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; - правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; - принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;	- контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; - информирования потребителя о бронировании;
ПК 3.1	- предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; - предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; - осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; информировать о деятельности служб и	- правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда; - правила генеральной уборки номерного фонда; - правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; - правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения.	- планирования, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - аннулирования бронирования.

	услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.		
ПК 3.2.	- оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; - находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;	- требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; - нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения; - правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;	- взаимодействия со службами номерного фонда, питания и другими службами гостиничного комплекса;

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Трудоемкость освоения модуля

Наименование составных частей модуля	Объем в часах	В т.ч. в форме практ. подготовки
Учебные занятия	204	204
Курсовой проект (работа)	-	-
Самостоятельная работа	36	36
Практика, в т.ч.:	144	144
Учебная	72	72
Производственная	72	72
Промежуточная аттестация, в том числе: МДК.03.01 Выполнение работ по профессии рабочего, должности служащего 25627 Портые/11695 Горничная	6	6
ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего 25627 Портые/11695 Горничная	6	6

Всего	396	396
--------------	------------	------------

2.2. Структура профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Обучение по МДК, в т.ч.:	Учебные занятия	Курсовой проект (работа)	Самостоятельная работа ⁴	Учебная практика	Производственная практика
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 3.1. ПК 3.2. ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09	Раздел 1. Выполнение работ по профессии рабочего, должности служащего 25627 Портые /11695 Горничная	204	132	132	24				
ПК 3.1. ПК 3.2. ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09	Учебная практика	72	72					72	
ПК 3.1. ПК 3.2. ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09	Производственная практика	72	72						72
	Промежуточная аттестация	12							
	Всего:	360	276	132	24			72	72

⁴ Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией.

2.3. Содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и практических занятий	Объем, ак.ч./ в том числе в форме практической подготовки, ак.ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
МДК. 03.01 Выполнение работ по профессии рабочего, должности служащего 25627 Портье/11695 Горничная		24/90/36	
Раздел 1. Освоение профессии рабочего, должности служащего 25627 Портье		15/60/6	
Тема 1.1. Организация работы портье	Содержание	2	ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приемке, регистрации и размещению гостей. Организация и технология работы службы приема и размещения. Должностные обязанности портье. Квалификационная характеристика должности портье. Организация рабочего места портье. Оборудование и технические средства службы приема и размещения		
	В том числе практических занятий	10	
	1. Разработка стандартов обслуживания гостиничного предприятия или иного средства размещения	2	
	2. Решение ситуационных задач на соблюдение принципов взаимодействия портье с другими отделами гостиницы	2	
	3. Процесс передачи смены СПиР	2	
	4. Расчет показателей деятельности гостиничных предприятий	2	
	5. Анализ текста и решение ситуационных задач «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».	2	
Тема 1.2. Правила приема, регистрации и поселения гостей	Содержание	2	ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Правила регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания в пределах РФ. Прием и регистрация индивидуальных клиентов. Прием и регистрация туристских групп. Прием и регистрация корпоративных клиентов. Соблюдение протокола и этикета при приеме и регистрации VIP-персон.		
	В том числе практических занятий	10	

	6. Бронирование.	2	
	7. Заполнение карты гостя.	2	
	8. Работа с документами для осуществления регистрации и постановки на миграционный учет иностранных граждан.	2	
	9. Расчет оплаты за проживание.	2	
	10. Заполните счета гостя	2	
Тема 1.3. Предоставление дополнительных и индивидуальных услуг	Содержание	2	ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Перечень основных и дополнительных услуг гостиничного предприятия. Услуги питания. Услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств. Предоставление индивидуальных услуг. Услуги бизнес-центра. Экскурсионные услуги и услуги «встречи - проводы». Предоставление услуг питания. Автоматизированные системы в службе приема и размещения. Составление экскурсионной программы для гостей. Изучения индивидуальных услуг для постоянных гостей, для VIP клиентов		
	В том числе практических занятий	10	
	11. Решение ситуационных задач. Работа с жалобами.	2	
	12. Формирование дополнительных услуг гостиницы	2	
	13. Технология работы поэтажного персонала	2	
	14. Квалификационные требования, предъявляемые к работникам поэтажной службы	2	
	15. Технология уборки номерного фонда гостиницы.	2	
Тема 1.4. Решение конфликтных и экстраординарных ситуаций	Содержание	2	ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Речевые стандарты при общении с гостями. Этикет телефонных переговоров. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями. Правовое регулирование договорных отношений отеля с гостем. Помощь в экстраординарных ситуациях с гостями. Организация хранения личных вещей		
	В том числе практических занятий	10	
	16. Пути разрешения конфликтных ситуаций на гостиничном предприятии	2	
	17. Оформление заявок на оказание дополнительных услуг	2	
	18. Оформление информационной папки для гостей	2	
	19. Заполнение первичных документов на оказание гостиничных услуг	2	
	20. Обслуживание гостей на стойке регистрации в гостинице	2	

	Самостоятельная работа № 1.	2	
	Написать сообщение: Техническая эксплуатация гостиничных предприятий		
Тема 1.5. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги	Содержание	2	ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Стандарты качества обслуживания гостей при выписке. Стандартное оборудование кассового отделения гостиницы. Порядок оформления счетов за проживание и дополнительные услуги. Виды расчетов с проживающими, наличный /безналичный расчет. Выезд гостя. Документальное оформление, проводы. Порядок, причины возврата денежных сумм гостям.		
	В том числе практических занятий	10	
	21. Решение проблемы обслуживания.	2	
	22. Решение проблемы при оплате счета за проживание		
	23. Расчет коэффициента заполняемости гостиницы	2	
	24. Расчет оборота и средней заполняемости гостиницы	2	
	25. Расчет выбытия кадров на гостиничном предприятии	2	
		2	
Тема 1.6. Технология работы ночного портье	Содержание	2	ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Функции ночного портье и правила аудита. Учет движения номерного фонда. Анализ основных показателей гостиницы.		
	В том числе практических занятий	6	
	26. Работа в АСУ «Опера»: check-in	2	
	27. Работа в АСУ: начисление дополнительных пакетов в стоимость проживания гостя	2	
	28. Работа в АСУ «Опера»: оказание услуг гостю (побудка, рум-сервис и др.)	2	
	Самостоятельная работа № 2.	2	
	Написать сообщение: Проблемы и перспективы внедрения инноваций на предприятиях размещения		
Тема 1.7. Информационные и телекоммуникационные технологии в работе портье	Содержание	3	ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Использование информационных и телекоммуникационных технологий в работе портье Fidelio, Edelweiss, Libra, Opera. Методы работы с программными продуктами (регистрация писем-заявок, поиск по базе данных номерного фонда).		
	В том числе практических занятий	4	
	29. Работа в АСУ «Опера»: выписка гостя	2	

	30. Работа в АСУ «Опера»: проведение ночного аудита	2	
	Самостоятельная работа № 3.	2	
	Написать сообщение: Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве		
Раздел 2. Освоение профессии рабочего, должности служащего 11695 Горничная		9/30/30	
Тема 2.1. Технология и организация уборки номеров	Содержание	2	ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Виды гостиничных номеров. Подготовка горничной к уборке номера: тележка горничной, ее комплектация. Последовательность, виды и этапы уборки номеров. Стандарты уборки номеров. Технология уборки общественных, служебных, офисных помещений. Вип-статус гостя. Виды комплиментов. Подготовка к обслуживанию ВИП-гостя.		
	В том числе практических занятий	6	
	31. Координирование работы горничной.	2	
	32. Решение ситуационных задач. Анализ действий горничной.	2	
	33. Решение ситуационных задач. Разрешение конфликтов между потребителем и исполнителем услуг (гостиницей).	2	
	Самостоятельная работа № 4.	2	
	Написать сообщение: «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»		
	Самостоятельная работа № 5.	2	
	Написать сообщение: «Организация и контроль работы обслуживающего и персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений»	2	
	Самостоятельная работа № 6.		
	Написать сообщение: «Оформление документации по контролю за качеством уборки гостевых, служебных, административных и офисных помещений»		
Тема 2.2. Оборудование для обслуживания номеров и техника безопасности при работе с ним	Содержание	2	ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Уборочная техника, инвентарь, материалы. Чистящие и моющие средства. Продукция индивидуального пользования. Меры безопасности при работе с оборудованием. Охрана труда в гостиничных предприятиях.		
	В том числе практических занятий	6	
	34. Решение ситуационных задач. Особенности управления организацией в условиях конкуренции	2	

	35. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам		
	36. Проведение и оформления отчетных документов по контролю качества уборки номеров	2	
	Самостоятельная работа № 7.	2	
	Написать сообщение: «Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, получение готовых заказов»		
	Самостоятельная работа № 8.	2	
	Написать сообщение: «Должностные обязанности персонала службы»		
	Самостоятельная работа № 9.	2	
	Написать сообщение: «Требования к продукции индивидуального пользования в гостиницах»		
Тема 2.3. Контроль качества уборки номеров	Содержание	2	ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Супервайзер: функции и обязанности. Технология работы супервайзера.		
	В том числе практических занятий	6	
	37. Освоение приемов организаций обслуживания, проживающих в гостинице. Порядок подачи блюд и напитков в номер, работа с тележкой.	2	
	38. Расчет средней загрузки горничной	2	
	39. Расчет дневных смен.	2	
	Самостоятельная работа № 10.	2	
	Написать сообщение: «Оформление и заполнение основной документации службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»		
	Самостоятельная работа № 11.	2	
	Написать сообщение: «Организация и технология работы портье»		
	Самостоятельная работа № 12.		
	Написать сообщение: «Этикет общения с гостями, правила работы с отзывами гостей»	2	
Тема 2.4. Дополнительные услуги гостиницы	Содержание	2	ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Бизнес – центр: назначение, оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг. Предоставление услуг сервис бюро. Телекоммуникационные услуги. Персональные, торговые и банковские услуги		
	Транспортные услуги проживающим. Организация работы спортивно-оздоровительного комплекса. Организация предоставления СПА-услуг. Организация отдыха и развлечений.		
	В том числе практических занятий	6	
	40. Определение показателей гостинично-ресторанного комплекса.		

	41. Расчет оборота гостиницы.	2	
	42. Ценообразование на гостиничном предприятии	2	
		2	
	Самостоятельная работа № 13.	2	
	Написать сообщение: «Применение «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» в текущей работе СПиР»		
	Самостоятельная работа № 14.	2	
	Написать сообщение: «Поселение иностранных гостей в гостиницах РФ»		
	Самостоятельная работа № 15.	2	
	Написать сообщение: «Прием, регистрация и размещение гостей»		
Тема 2.5. Этикет сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Содержание	1	ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
	Правила общения горничных с гостями. Правила телефонного этикета.		
	В том числе практических занятий	6	
	43. Расчет скидок по типу номера в гостинице.	2	
	44. Определение цены номера в каждом сезоне.	2	
	45. Сравнительный анализ деятельности двух гостиниц.	2	
	Самостоятельная работа № 16.	2	
	Написать сообщение: «Автоматизированная система в службе приема и размещения»	2	
	Самостоятельная работа № 17.		
	Написать сообщение: «Обслуживание VIP гостей»	2	
	Самостоятельная работа № 18.		
	Написать сообщение: «Организация хранения личных вещей»		
Учебная практика УП.03.01 Виды работ:		72	ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09
1. Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения.		6	
2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.		6	
3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.		6	
4. 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.		6	
5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей.		6	
6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).		6	
7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан.		6	
8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.		6	

9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	6	
10. Оформление и подготовка счетов гостей.	6	
11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	6	
12. Дифференцированный зачет		
Производственная практика ПП.03.01	72	ПК 3.1 ПК 3.2
Виды работ:		ОК 01 ОК 02 ОК 04
1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.	6	ОК 05 ОК 09
2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	6	
3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.	6	
4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	6	
5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.	6	
6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	6	
7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	6	
8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.	6	
9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Выполнение обязанностей ночного портье.	6	
10. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.	6	
11. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	6	
12. Дифференцированный зачет.		
Всего	144	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинеты «Турагентская и туроператорская деятельность»; Мультимедийная лаборатория иностранных языков», оснащенные в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Оснащенные базы практики в соответствии с п 6.1.2.5 образовательной программой специальности.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Наименование.

1. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023 — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848>

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023 — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоения компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК. 3.1	Выявление преимуществ гостиничного предприятия. Грамотное распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных. Полнота информационного рассказа о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Правильность оформления документации по регистрации, выселению, переселению гостей, загрузке номерного фонда. Применение методов разрешения конфликтов.	Квалификационные испытания, экзамены. Интерпретация результатов выполнения практических заданий, оценка решения ситуационных задач, оценка тестового контроля.
ПК. 3.2	Грамотное распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных. Соблюдение алгоритма при уборке номерного фонда. Правильность оформления документации по потерянным, найденным вещам и их возврату. Применение методов разрешения конфликтов	
ОК 01	Обоснованность выбора в применении метода решения проблемной ситуации.	
ОК 02	Эффективный поиск необходимой информации. Использование достоверных и актуальных источников, включая электронные источники. Выделять наиболее значимое в перечне информации.	
ОК 04	Взаимодействие обучающихся между собой в процессе работы, взаимодействие с преподавателем.	
ОК 05	Употребление разговорных формул (скриптов) при ведении диалога с русскоязычными гостями и иностранными гостями.	
ОК 09	Демонстрация умений в заполнении бланков регистрации и выселения гостя, заполнении бланков при обнаружении забытой	

	вещи гостей и пр.	
--	-------------------	--

Рабочая программа профессионального модуля
«ПМ.03 ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО
АССИСТЕНТ ЭКСКУРСОВОДА (ГИДА)»

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ...	71
1.1. <i>Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы.....</i>	<i>71</i>
1.2. <i>Планируемые результаты освоения профессионального модуля</i>	<i>71</i>
2. Структура и содержание профессионального модуля	73
2.1. <i>Трудоемкость освоения модуля</i>	<i>73</i>
2.2. <i>Структура профессионального модуля</i>	<i>74</i>
2.3. <i>Содержание профессионального модуля</i>	<i>75</i>
3. Условия реализации профессионального модуля	80
3.1. <i>Материально-техническое обеспечение</i>	<i>80</i>
3.2. <i>Учебно-методическое обеспечение</i>	<i>80</i>
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля	80

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.04 Освоение профессии рабочего, должности служащего Ассистент экскурсовода (гида)

1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Цель модуля: освоение организации и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной программы по направленности «Выполнение работ по профессии Ассистент экскурсовода (гид)».

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника.

В результате освоения профессионального модуля обучающихся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 01	- предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг; - оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания;	- законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; - технологии формирования программ экскурсионного обслуживания; - погодно-климатические условия района путешествия;	- консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов; - получения, учёта и оформления заказов на экскурсионное обслуживание;
ОК 02	- принимать заказы на экскурсионные услуги; - бронировать транспортные услуги для организации экскурсий;	- отраслевые правила и стандарты; - правила оформления документации; - флору и фауну района путешествия;	- формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами; - поддержания контактов с туристскими информационными центрами;
ОК 03	- проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги; - организовывать питание туристов (экскурсантов); - организовывать посещение объектов экскурсионного показа;	- локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности; - характер и особенности рельефа района путешествия;	- определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания; - отбора и изучения экскурсионных объектов;
ОК 04	- регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения; - обеспечивать экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий;	- функции структурных подразделений экскурсионного бюро; - структуру и состав информации, содержащейся в электронной путевке; - технологию компьютерной обработки заказов на экскурсии;	- формирования программ экскурсионного обслуживания; - формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов);

		- особенности водных ресурсов: реки, ручьи, озера;	
ОК 05	- использовать систему электронных путевок; - определять тему и составлять маршрут экскурсии;	- особенности разработки и реализации программ экскурсионного обслуживания; - туристские ресурсы Российской Федерации; - социально-культурные особенности района маршрута;	- составления маршрута и текста экскурсии; - отборов объектов для показа время экскурсии;
ОК 09	- выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов); - составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию;	- основы делопроизводства; - особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские); - традиции, нормы и правила поведения, принятые в районе путешествия;	- информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями; - инструктирование туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий;
ПК 4.1	- использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги; - использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий;	- принципы работы маркетплейсов экскурсионных услуг, систем бронирования, используемых при организации экскурсий; - методика разработки и проведения экскурсий; - базовые принципы составления краткосрочного локального прогноза погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма);	- разработки и планирования маршрута (по видам туризма); - технической подготовки туристов перед прохождением маршрута;
ПК 4.2	- проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг; - планировать и составлять план маршрута (по видам туризма);	- требования к оформлению и учету заказов на экскурсии; - Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги - этику межкультурного и делового общения;	- разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма);
ПК 4.3	- составлять программы экскурсионного обслуживания; - составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на основе анализа доступных	- требования к содержанию и оформлению программ экскурсионного обслуживания; - физико-географические особенности района путешествия;	- планирования транспортного обеспечения маршрута: подъезд к началу маршрута, отъезд с места окончания маршрута, внутри маршрутные переезды, автосопровождение;

	метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма).		
--	--	--	--

1.3. Обоснование часов вариативной части ОПОП-П

№№ п/п	Дополнительные профессиональные компетенции	Дополнительные знания, умения, навыки	№ наименование темы	Объем часов	Обоснование включения в рабочую программу
1.	ПК 4.1. Осуществлять информационную и организационную поддержку экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг ПК 4.2. Оказывать помощь экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания ПК 4.3 Обеспечивать организацию оказания экскурсионных услуг	- использовать документы информационно-справочного характера, необходимые для оказания экскурсионных услуг; - налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами), со структурными подразделениями экскурсионных бюро; - оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания;	МДК.04.01 Выполнение работ по профессии рабочего, должности служащего Ассистент экскурсовода (гид)	132	Часть 7 статьи 73 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012 № 53 ст. 7598, 2020 № 22, ст. 3379)

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Трудоемкость освоения модуля

Наименование составных частей модуля	Объем в часах	В т.ч. в форме практической подготовки
Учебные занятия	132	96
Курсовая работа (проект)	-	-
Самостоятельная работа	24	-
Практика, в т.ч.:	108	108
учебная	36	-
производственная	72	72
Промежуточная аттестация, в том числе: <i>МДК.04.01 Выполнение работ по профессии рабочего, должности служащего Ассистент экскурсовода (гид)</i>	6	-
<i>УП.04.01 Учебная практика</i>	36	36
<i>ПП.04.01 Производственная практика (по получению опыта профессиональной деятельности)</i>	72	72

ПМ.04 Освоение профессии рабочего, должности служащего Ассистент экскурсовода (гид)	6	-
Всего	276	168

2.2. Структура профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Обучение по МДК, в т.ч.:	Учебные занятия ⁵	Курсовая работа (проект)	Самостоятельная работа ⁶	Учебная практика	Производственная практика
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 3.1 – 3.3 ОК 01 – 05; ОК 09	Раздел 1. Выполнение работ по профессии рабочего, должности служащего Ассистент экскурсовода (гид)	132	96	126	96	-	24	36	
ПК 3.1 – 3.3 ОК 01 – 05; ОК 09	Производственная практика	72	72	72					72
	Промежуточная аттестация	12	6	12					
	Всего:	216	168	210	96	-	24	36	72

⁵ Если в таблице 2.1. предусмотрено разделение учебных занятий на теоретические, практические и лабораторные работы, то в таблицу 2.2. должны быть добавлены соответствующие столбцы

⁶ Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией.

2.3. Содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и практических занятий	Объем, ак.ч./ в том числе в форме практической подготовки, ак.ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Раздел 1 Введение в профессию «Экскурсовод-гид»			
МДК 04.01 Выполнение работ по профессии рабочего, должности служащего Ассистент экскурсовода (гид)		30/96/24	
Тема 1.1. Знакомство с Профессией	Содержание	10	ПК 4.1 – ПК 4.3 ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	Особенности профессии гид-экскурсовод, характер и содержание работы, необходимые навыки, личные и деловые качества для работы, должностные обязанности, плюсы и минусы работы. Права экскурсовода. Ответственность экскурсовода. Престиж профессии. Пути повышения экскурсоводческого мастерства.		
	В том числе практических занятий	32	
	1. Разработка интерактивной экскурсии по Тамбовской области	2	
	2. Составление информационной справки с описанием мастер-класса	2	
	3. Разработка экскурсионной программы	2	
	4. Разработка контрольного текста экскурсовода	2	
	5. Разработка экскурсии в стиле милитари	2	
	6. Комплектование «портфеля экскурсовода»	2	
	7. Разработка и проведение инструктажа о правилах поведения в группе и на видах транспорта	2	
	8. Разработка и проведение инструктажа о специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей	2	
	9. Разработка и проведение инструктажа о правилах поведения при наступлении ЧО и ЧС в время экскурсии	2	
	10. Составление карточки экскурсионного объекта	2	
	11. Составление технологической карты экскурсии	2	
	12. Составление маршрута экскурсии	2	
	13. Разработка виртуальной обзорной городской пешей экскурсии	2	

	14. Методические особенности подготовки и проведения экскурсий на религиозную тематику в православных храмах	2	
	15. Составление методической разработки автобусной экскурсии по Золотому кольцу	2	
	16. Решение ситуационных задач	2	
	Самостоятельная работа № 1.	2	
	Подготовить сообщение на тему: «Основные этапы развития методики экскурсионного дела. Географическая характеристика региона»	2	
	Самостоятельная работа № 2.		
	Подготовить сообщение на тему: «Историко-культурологическая характеристика региона. Важнейшие исторические события Тамбовщины. Достопримечательности Тамбова»	2	
	Самостоятельная работа № 3.		
	Подготовить сообщение на тему: «Выдающиеся личности Тамбовщины. Экскурсия как процесс познания»	2	
	Самостоятельная работа № 4.		
	Подготовить сообщение на тему: «Экскурсия как вид деятельности. Функции и признаки экскурсии»	2	
Тема 1.2. Оказание помощи экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного Обслуживания	Содержание	10	ПК 4.1 – ПК 4.3 ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	Музейная экскурсия. Разработка экскурсий. Интерактивные методы при проведении экскурсий. Интерактивные экскурсии.		
	В том числе практических занятий	32	
	17. Разработка экскурсионных программ для различных психолого-демографических групп методом проектной технологии	2	
	18. Разработка экскурсионной программы для какого-то одного вида групп экскурсантов	2	
	19. Разработка анимационных программ к экскурсиям методом проектов	2	
	20. Создание уличного аудиогuida	2	
	21. Создание квеста. Сценарий квеста. Описание квеста.	2	
	22. Разработка исторической экскурсии	2	
	23. Заполнение договоров на экскурсионное обслуживание	2	

	24. Заполнение технологической карты экскурсии	2	
	25. Разработка тематической экскурсии	2	
	26. Составление методической разработки экскурсии	2	
	27. Решение ситуационных задач	2	
	28. Оценка экономической эффективности нового экскурсионного продукта	2	
	29. Разработка анимационной программы экскурсии	2	
	30. Разработка музейного аудиогuida	2	
	31. Заполнение маршрутного листа для эколого-туристического маршрута	2	
	32. Составление ознакомительно-познавательной памятки для туриста	2	
	Самостоятельная работа № 5.	2	
	Подготовить сообщение на тему: «Экскурсионный метод, его значение, цель и задачи. Понятие и сущность экскурсии»		
	Самостоятельная работа № 6.	2	
	Подготовить сообщение на тему: «Особенности экскурсионного метода. Экскурсия как педагогический процесс»		
	Самостоятельная работа № 7.	2	
	Подготовить сообщение на тему: «Педагогическая техника, её основные элементы. Элементы психологии на экскурсии»		
	Самостоятельная работа № 8.	2	
	Подготовить сообщение на тему: «Логика в экскурсии. Порядок подготовки экскурсии»		
Тема 1.3. Профессиональное мастерство экскурсовода (гида)	Содержание	10	ПК 4.1 – ПК 4.3 ОК 01 – ОК 05; ОК 09
	Речевой этикет в деятельности экскурсовода. Ораторское искусство и актерское мастерство в работе экскурсовода. Речь в работе экскурсовода. Энергетика речи и уверенность оратора на экскурсиях Публичное выступление.		
	В том числе практических занятий	32	
	33. Составление маршрута, карточки экскурсионных объектов и тексты: контрольный и индивидуальный	2	
	34. Методические приемы показа в экскурсии	2	
	35. Методическая разработка экскурсионного проекта	2	
	36. Анализ заявок на экскурсионное обслуживание	2	

	37. Разработка портфеля экскурсовода по субъектам СФО	2	
	38. Правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах	2	
	39. Основные методы и этапы разработки экскурсии. Критерии отбора экскурсионных объектов	2	
	40. Составление маршрута экскурсии	2	
	41. Анализ техники экскурсионного показа и рассказа. Составление технологической карты экскурсии	2	
	42. Составление плана обзорной экскурсии по городам России	2	
	43. Составление плана природоведческой и экологической экскурсии	2	
	44. Анализ профессиональных качеств экскурсовода	2	
	45. Организация экскурсионного обслуживания	2	
	46. Методическая разработка экскурсии	2	
	47. Оценка привлекательности транспортных средств	2	
	48. Карта - схема маршрута экскурсии	2	
	Самостоятельная работа № 9.	2	
	Подготовить сообщение на тему: «Показ и рассказ - основные элементы экскурсии»		
	Самостоятельная работа № 10.	3	
	Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленных преподавателем)		
	Самостоятельная работа № 11.	3	
	Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, подготовка к их защите.		
Курсовая работа (проект): не предусмотрен		-	
Учебная практика УП.04.01		36	ПК 4.1 – ПК 4.3 ОК 01 – ОК 05; ОК 09
Виды работ:			
1. Планирование программы экскурсии.		6	
2. Разработка информационного листка «Этапы проведения экскурсии».		6	
3. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг.		6	
4. Разработка экскурсии.		6	

5. Комплектование «Портфеля экскурсовода»	6	
6. Дифференцированный зачет	6	
Производственная практика ПП.04.01	72	
Виды работ:		
1. Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при обеспечении туристов (экскурсантов) входными билетами на посещаемые объекты показа.	6	
2. Учет и контроль количества туристов (экскурсантов) при оказании экскурсионных услуг.	6	
3. Обеспечение туристов (экскурсантов) информационными материалами.	6	
4. Контроль за соблюдением туристами (экскурсантами) правил поведения на маршруте экскурсии.	6	
5. Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при организации встречи туристов (экскурсантов) в месте сбора экскурсии.	6	
6. Оказание помощи туристам (экскурсантам) с ограниченными возможностями здоровья.	6	
7. Осуществление взаимодействия со структурными подразделениями экскурсионных бюро.	6	
8. Информирование туристов (экскурсантов) о противоэпидемических мерах.	6	
9. Учет и контроль количества туристов (экскурсантов) при оказании экскурсионных услуг.	6	
10. Оказание помощи экскурсоводу в использовании и демонстрации материалов «портфеля экскурсовода».	6	
11. Контроль за соблюдением туристами (экскурсантами) правил поведения на маршруте экскурсии.		
Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при обеспечении туристов (экскурсантов) входными билетами на посещаемые объекты показа.	6	
12. Дифференцированный зачет.		
	6	
Всего	108	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинеты «Турагентская и туроператорская деятельность»; Мультимедийная лаборатория иностранных языков», оснащенные в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

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

3.2. Учебно-методическое обеспечение

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Жираткова, Ж.В. Основы экскурсионной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021 – 189 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13031-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <http://biblio-online.ru>.

2. Каменец, А.В. Основы культурно-досуговой деятельности: учебник для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, И. А. Урмина, Г. В. Заярская; под научной редакцией А. В. Каменца. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020 – 185 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07197-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <http://biblio-online.ru>.

3. Кулакова, Н.И. Технология и организация экскурсионных услуг: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Кулакова, Т. В. Ганина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021 – 127 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12546-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <http://biblio-online.ru>.

4. Скобельцына, А.С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности: учебник для среднего профессионального образования / А.С. Скобельцына, А.П. Шарухин. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021 – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14848-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474140>.

3.2.2. Дополнительные источники

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

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

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

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

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоения компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК 4.1. Информировать и организовывать поддержку	- учет и контроль количества туристов (экскурсантов) при оказании экскурсионных услуг;	Текущий контроль в форме:

экскурсовода (гида) при оказании	- обеспечение туристов (экскурсантов) информационными материалами;	- наблюдение и оценка выполнения практических работ; - тестирование; - ситуационные задачи; - устный опрос; - дифференцированный зачет по производственной практике; - экзамен по профессиональному модулю (теория, практика).
ПК 4.2. Оказывать помощь экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания	- оказание помощи экскурсоводу в использовании и демонстрации материалов «портфеля экскурсовода»; - контроль за соблюдением туристами (экскурсантами) правил поведения на маршруте экскурсии;	
ПК 4.3. Учитывать заказы гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	- оказание помощи экскурсоводу (гиду) при обеспечении туристов (экскурсантов) входными билетами на посещаемые объекты показа.	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	- владение актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; - выбор эффективного поиска информации, необходимой для решения задачи и/или проблемы; - составление и реализация плана действий.	
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	- применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач; - использование современного программного обеспечения; - применение различных цифровых средств для решения профессиональных задач.	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	- точность и быстрота оценивания ситуации; - выбор правильных решений в различных ситуациях профессионального характера; - презентация идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать	- организовывать работу коллектива и команды;	

и работать в коллективе и команде	- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- участвовать в диалогах на профессиональные темы; - отслеживание и использование изменений законодательной и нормативно-справочной базы.	