

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ. 02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

для обучающихся на базе основного общего образования специальности
43.02.16. Туризм и гостеприимство

г. Ростов-на-Дону
2026 год

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Ростовской области «Донской техникум кулинарного искусства и бизнеса»

Рассмотрена на заседании ПЦК
обще профессиональных дисциплин и
профессиональных модулей

Протокол № 9 от «07» 05 2026 г

Председатель ПЦК

_____ Н.В.Дроздова

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по УПР

_____ М.Н.Шумилкина

Рабочая программа профессионального модуля **ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг** по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Приказом Минпросвещения России от «12» декабря 2022 г. № 1100, зарегистрированный в Минюсте России 24.01.2023 №72111)

Организация – разработчик: ГБПОУ РО «ДонТКИиБ»

Разработчики: преподаватели ГБПОУ РО «ДонТКИиБ»

СОГЛАСОВАНА ООП 43.02.16 Туризм и гостеприимство

ООО «МЕР ХОТЕЛ»

(наименование организации работодателя)

Соколец М.А. – генеральный директор

(должность ФИО)

АО «Донинтурфлот»

(наименование организации работодателя)

Самородская И.В. - генеральный директор

(должность ФИО)

Дата согласования «12» мая 2026 г

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	22
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	26
5. ВОСПИТАТЕЛЬНАЯ РАБОТА	

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью профессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.2.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2 В	Предоставление гостиничных услуг
ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Ростовской области «Донской техникум кулинарного искусства и бизнеса»

ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ПК 2.4.	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования гостиничных услуг

1.2.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> - оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; - проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; - распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных; - планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; - формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; - координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); - контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; - взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; - управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); - стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; - организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.
уметь	<ul style="list-style-type: none"> - анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; - осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; - использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; - контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием.
знать	<ul style="list-style-type: none"> - законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; - основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;

	<ul style="list-style-type: none">- 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.
--	---

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 642 час

в том числе в форме практической подготовки – 252 часа

Из них на освоение МДК 02.01 – 118 час; МДК 02.02 – 102 час; МДК 02.03 – 152 час.
практики, в том числе учебная – 108 час;

производственная – 144 час.

Промежуточная аттестация – 18 час.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Коды ПК и ОК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практик и)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Практика		
			Обязательные аудиторные учебные занятия				внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		учебная, часов	Производственная, часов	
			всего, часов	в т.ч. теория, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (работа)*, часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа)*, часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 09	Раздел 1. Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования гостиницы	118	118	80	38						
ПК 2.3. ОК 01 – ОК 09	Раздел 2. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	102	102	52	50						
ПК 2.4. ОК 01 – ОК 09	Раздел 3. Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	152	152	96	56						
	Учебная практика	108								108	
	Производственная практика	144									144
	Промежуточная аттестация	18									
	Всего:	642	372	228	144			-	-	108	144

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Код ПК и ОК
1	2	3	4
МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования гостиницы			
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса			
<p>Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</p>	Содержание учебного материала	36	<p>ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09</p>
	Лекции, теоретические занятия	22	
	<p>Служба бронирования. Структура. Персонал. Служба бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.</p>		
	<p>Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж</p>		
	<p>Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.</p>		
	<p>Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок</p>		
	<p>Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования</p>		

Практические занятия	14
<i>Практическое занятие №1. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.</i>	
<i>Практическое занятие № 2. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.</i>	
<i>Практическое занятие № 3. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ</i>	
<i>Практическое занятие № 4. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ</i>	
<i>Практическое занятие № 5. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ</i>	
<i>Практическое занятие № 6. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ</i>	
<i>Практическое занятие № 7. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях.</i>	

Тема 1.2.	Содержание учебного материала	30	
Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	Лекции, теоретические занятия	20	ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.		
	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения		
	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.		
	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями		
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы		
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.		
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.		
	Практические занятия	10	

	<i>Практическое занятие № 8. Организация приёма, регистрации гостей</i>		
	<i>Практическое занятие № 9. Размещение гостей (предоставление номеров).</i>		
	<i>Практическое занятие № 10. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов</i>		
	<i>Практическое занятие № 11. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Travel Line</i>		
	<i>Практическое занятие № 12. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.</i>		
Тема 1.3. Процесс поселения и выселения гостей	Содержание учебного материала	52	
	Лекции, теоретические занятия	38	
	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	2	ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; 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	2	
	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	2	
	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.		
	Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации, и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.		
	Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.		
	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.		
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы		
Практические занятия	14		
	<i>Практическое занятие № 13. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя</i>		

	Практическое занятие № 14. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя		
	Практическое занятие № 15. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений		
	Практическое занятие № 16. Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.		
	Практическое занятие № 17. Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер		
	Практическое занятие № 18. Особенности поселения гостей от группы. Особенности поселения коллектива.		
	Практическое занятие № 19. Заполнение документов при приёме и выписки гостя		

Промежуточная аттестация (дифференцированный зачёт)		1	
Итого		118	

МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг			
5 семестр			
Раздел 2 Особенности работы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			
Тема 2.1 Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Содержание учебного материала	16	ОК 01-05 ОК 07 ОК 09 ПК 2.2
	Лекции, теоретические занятия	8	
	Структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции.	2	
	Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	2	
	Методика для определения необходимого количества персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	2	
	Требования к внешнему виду сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		
	Практические занятия	8	
	<i>Практическое занятие № 1.</i> Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	2	

	<i>Практическое занятие № 2.</i> Оформление технологических документов службы номерного фонда.	2	
	<i>Практическое занятие № 3.</i> Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.		
	<i>Практическое занятие № 4.</i> Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.		
Тема 2.2 Техника безопасности на рабочем месте	Содержание учебного материала	16	ОК 01-05 ОК 07 ОК 09 ПК 2.2
	Лекции, теоретические занятия	6	
	Правила поведения сотрудников на рабочем месте, в том числе в нестандартных ситуациях	2	
	Техника безопасности на рабочем месте и охрана труда.	2	
	Контроль соблюдения мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем.	2	
	Практические занятия	6	
	<i>Практическое занятие № 5.</i> Составление схемы структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.	2	
	<i>Практическое занятие № 6.</i> Памятка – техника безопасности. Технология работы с уборочной техникой и инвентарем	2	
	<i>Практическое занятие № 7.</i> Презентация на тему: «Профессиональные требования к сотрудникам службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, для гостиниц разной категории»	2	
	Раздел 3 Планирование потребности в материальных ценностях.		
Тема 3.1 Планирование потребности в материальных ценностях.	Содержание учебного материала	12	ОК 01-05 ОК 07 ОК 09 ПК 2.2
	Лекции, теоретические занятия	6	
	Основные средства гостиницы. Состав и группировка основных средств.		
	Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.		
	Инвентаризационная опись, порядок оформления.		
	Практические занятия	6	
	<i>Практическое занятие № 8.</i> Оформление движения основных средств гостиницы. Проведение инвентаризации.		
	<i>Практическое занятие № 9.</i> Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.		
	<i>Практическое занятие № 10.</i> Планирование потребностей в персонале с учетом		

	особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		
Тема 3.2 Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.	Содержание учебного материала	18	ОК 01-05 ОК 07 ОК 09 ПК 2.2
	Лекции, теоретические занятия	10	
	Номерной фонд, категории номеров.		
	Требования к оснащению и оборудованию номерного фонда.		
	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.		
	Уборка общественных и служебных зон гостиницы. Уборочные материалы, техника, инвентарь.		
	Практические занятия	8	
	<i>Практическое занятие № 11.</i> Составление памятки по уборке помещений гостиницы		
	<i>Практическое занятие № 12.</i> Маркировка уборочного инвентаря, особенности работы с инвентарем.		
	<i>Практическое занятие № 13.</i> Составление персональных заданий горничным и супервайзерам		
<i>Практическое занятие № 14.</i> Оформление контроля качества уборки номеров			
	Раздел 4 Прачечная-химчистка		
Тема 4.1 Организация работы прачечной и химчистки	Содержание учебного материала	12	
	Лекции, теоретические занятия	6	
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.		
	Структура и функциональные обязанности персонала.		
	Оборудование прачечной и химчистки.		
	Практические занятия	6	
	<i>Практическое занятие № 15.</i> Составление структуры прачечной-химчистки. Разработка должностных инструкций персонала.		
	<i>Практическое занятие № 16.</i> Составление перечня оборудования для прачечной-химчистки		
<i>Практическое занятие № 17.</i> Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих			
Тема 4.2. Бельевое хозяйство	Содержание учебного материала	12	ОК 01-05 ОК 07 ОК 09 ПК 2.2
	Лекции, теоретические занятия	6	
	Бельевое хозяйство гостиницы. Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.		
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.		

	Документация, используемая в работе прачечной и химчистки гостиницы.		
	Практические занятия	4	
	<i>Практическое занятие №18.</i> Работа с бельевым хозяйством гостиницы. Расшифровка ярлыков текстильных изделий.		
	<i>Практическое занятие № 19.</i> Составление прайс-листов на услуги прачечной-химчистки. Составление отчетной документации.		
	Раздел 5 Безопасность проживающих		
Тема 5.1. Обеспечение безопасности проживающих	Содержание учебного материала	10	
	Лекции, теоретические занятия	6	
	Безопасность в средствах размещения. Служба безопасности, организация ее работы.		
	Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.		
	Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.		
	Практические занятия	4	
	<i>Практическое занятие № 20.</i> Составление схемы структуры службы безопасности. Обеспечение безопасности гостей и сотрудников, а также их имущества.		
	<i>Практическое занятие № 21.</i> Инновационные технологии в гостиницах по безопасности		
Тема 5.2 Сохранность имущества проживающих	Содержание учебного материала	12	ОК 01-05 ОК 07 ОК 09 ПК 2.2
	Лекции, теоретические занятия	4	
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей гостей. Воровство и хищения в гостинице. Виды и способы борьбы. Системы контроля доступа в помещения. Организация пропускного режима		
	Практические занятия	8	
	<i>Практическое занятие № 22.</i> Средства обеспечения имущественной безопасности гостей. Системы видеонаблюдения.		
	<i>Практическое занятие № 23.</i> Составление программы противодействия воровству в гостинице		
	<i>Практическое занятие № 24.</i> Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз		
	<i>Практическое занятие № 25.</i> Отработка навыков организации пропускного режима на территорию гостиницы		

	Промежуточная аттестация (дифференцированный зачёт)	2
	Итого	102

МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы			
Раздел 6 Организация и технология работы департамента маркетинга и продаж			
Тема 6.1 Введение в маркетинг гостиничных услуг	Содержание учебного материала	24	ПК 2.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Лекции, теоретические занятия	16	
	Предмет дисциплины «Маркетинг гостиничных услуг». Сущность маркетинга. Основные определения. Цели и задачи маркетинга. Методология маркетинга: принципы, функции, средства маркетинга.		
	Маркетинговая деятельность в гостиничном предприятии: цели, задачи. Функционирование службы маркетинга в гостинице: цели, функции, структура подразделения. Взаимосвязь службы маркетинга с руководством и другими структурными подразделениями.		
	Объекты маркетинговой деятельности: потребность, нужда, спрос, товар, рынок. Потребности, удовлетворяемые в сфере гостиничного бизнеса.		
	Виды спроса, их краткая характеристика. Маркетинговые мероприятия, проводимые гостиничным предприятием, при различных состояниях спроса		
	Окружающая среда гостиничного предприятия: макро- и микросреда, факторы, формирующие окружающую среду предприятия.		
	Практические занятия	8	
	<i>Практическое занятие № 1. «Изучение и анализ спроса потребителей на услуги гостеприимства».</i>		
	<i>Практическое занятие № 2. «Изучение зависимости объема продаж гостиничных услуг от различных факторов внешней и внутренней среды»;</i>		
	<i>Практическое занятие № 3. Составление структуры департамента маркетинга и рекламы в зависимости от категории гостиницы спектра услуг</i>		
	<i>Практическое занятие № 4. Разработка должностной инструкции для менеджера департамента маркетинга и рекламы</i>		
Тема 6.2 Рынок гостиничных услуг	Содержание учебного материала	24	
	Лекции, теоретические занятия	12	

	<p>Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства. Производственная концепция, товарная концепция, сбытовая концепция, потребительская (рыночная) концепция, интегрированный маркетинг, стратегический маркетинг, общественный (социально-этичный) маркетинг.</p>		ПК 2.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	<p>Рынок: понятие, виды, признаки, классификация. Оценка конъюнктуры рынка. Основные рыночные показатели: ёмкость, доля рынка. Особенности. и перспектив развития рынка гостиничных услуг.</p>		
	<p>Сегментация рынка гостиничных услуг, понятие и значение. Признаки и критерии сегментации.</p>		
	Практические занятия	12	
	<i>Практическое занятие № 5. «Определение целевого сегмента потребителей гостиничных услуг».</i>		
	<i>Практическое занятие № 6. «Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства». Решение ситуационных задач, кейсов</i>		
	<i>Практическое занятие № 7. Анализ и разработка WOW-сервиса, Концепция «золотой стандарт обслуживания» гостей.</i>		
	<i>Практическое занятие № 8. Создание алгоритма благорасположения (goodwill).</i>		
	<i>Практическое занятие № 9. Работа с рекламациями и отзывами потребителей. Организация и анализ обратной связи гостей.</i>		
	<i>Практическое занятие № 10. Составление алгоритма работы с трудными гостями. Составление анкет обратной связи.</i>		
	Раздел 7. Концепция маркетинга и рекламы в гостиничном бизнесе		
Тема 7.1 Составляющие комплекса маркетинга	Содержание учебного материала	22	ПК 2.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Лекции, теоретические занятия	14	
	<p>Понятия комплекса маркетинга, его базовые элементы: товар, цена, каналы сбыта, продвижение (4P, 5P, 7P).</p>		
	<p>Гостиничный продукт: характерные особенности. Жизненный цикл гостиничного продукта. Формирование комплексного гостиничного продукта, товарный ассортимент, товарная номенклатура. Дополнительные услуги и их влияние на формирование потребительской ценности</p>		

	гостиничного продукта.		
	Цена в комплексе маркетинга гостиничного предприятия: понятие и сущность цены. Зависимость цены от спроса. Основные виды ценовой стратегии.		
	Особенности ценообразования в гостиничном бизнесе: виды тарифных планов и тарифной политика гостиничного предприятия. Выбор методов ценообразования.		
	Основные гостиничные тарифы: открытый тариф (rack rate), гибкий рыночный тариф (best available rate), сезонные тарифы, тарифы выходного дня и т.д. Система скидок и акций		
	Практические занятия	8	
	<i>Практическое занятие № 11.</i> «Определение рыночного жизненного цикла гостиничного продукта и способов его продления.».		
	<i>Практическое занятие № 12.</i> «Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов».		
	<i>Практическое занятие № 13.</i> Тариф и цена в гостиничном бизнесе, определение и отличия		
	<i>Практическое занятие № 14.</i> Виды тарифов, формирование тарифов		
Тема 7.2	Содержание учебного материала	24	
Коммуникационная политика гостиничного предприятия	Лекции, теоретические занятия	18	
	Цели и средства маркетинговых коммуникаций: реклама, стимулирование сбыта, пропаганда. Особенности формирования коммуникационной политики гостиничных предприятий. Характеристика основных современных средств продвижения: выставочная деятельность, реклама в СМИ, электронные технологии (Интернет, мультимедийные средства, E-mail маркетинг).		ПК 2.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Реклама гостиничных предприятий, ее роль и значение, функции, виды. Ознакомление с критериями выбора средств рекламы предприятиями гостиничного хозяйства. Организация рекламной кампании гостиничного предприятия. Выбор видов и носителей рекламы.		
	Эффективность рекламы различных видов. Факторы, влияющие на эффективность рекламы. Рекламный бюджет. Изучение методов оценки эффективности рекламы.		
	Стимулирование сбыта гостиничного продукта; виды, назначение. Оценка эффективности средств стимулирования. Организация стимулирования продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.		

	PR - «Паблик рилейшнз»: понятие, назначение, виды мероприятий. Фирменный стиль гостиничного предприятия: понятие, составляющие элементы, пути формирования.		
	Практические занятия	6	
	<i>Практическое занятие № 15.</i> «Разработка рекламного обращения: слогана, логотипа, основного текста, товарного знака, торговой марки».		
	<i>Практическое занятие № 16.</i> «Овладение методикой разработки рекламной компании гостиничного предприятия».		
	<i>Практическое занятие № 17.</i> «Формирование рекламных материалов (брошюр, каталогов, буклетов и т.д.)».		
Тема 7.3 Методологические основы маркетинговых исследований	Содержание учебного материала	26	
	Лекции, теоретические занятия	16	
	Сущность, содержание и основные направления маркетинговых исследований. Практика маркетинговых исследований в деятельности предприятий сферы гостеприимства. Цели и задачи, объекты исследования.		
	Основные принципы организации маркетингового исследования. (этапы исследования). Виды информации. Источники сбора информации.		
	Полевые и кабинетные исследования. Опрос как основной метод сбора информации. Специфика проведения опросов и интервью в сфере гостеприимства. Классификация опросов по цели, типу опрашиваемых, частоте проведения		
	Методы проведения опроса. Выборка: понятие, методы и проблемы формирования.		
	Исследование потребителей услуг гостеприимства и их потребительского поведения. Необходимость изучения потребительского поведения. Специфика организованных покупателей на рынке услуг.		
	Практические занятия	10	
	<i>Практическое занятие № 18.</i> Изучение и освоение методов поиска и анализа актуальной информации в сети Интернет		
	<i>Практическое занятие № 19.</i> Отработка навыков составления анкет		
<i>Практическое занятие № 20.</i> Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия.			
<i>Практическое занятие № 21.</i> Формирование и внедрение пакетов услуг гостиницы			
<i>Практическое занятие № 22.</i> Формирование и разработка программ лояльности гостей. Разработка и внедрение маркетинговой политики для привлечения гостей в программы лояльности гостиницы.			

Тема 7.4 Конкурентоспособность гостиничного предприятия	Содержание учебного материала	28	
	Лекции, теоретические занятия	18	
	Основные понятия: конкуренция, конкурентная среда, конкурентоспособность гостиничного предприятия и гостиничного продукта.		
	Ключевые факторы конкурентоспособности гостиничного продукта и гостиничной услуги. Виды конкуренции на рынке гостиничных услуг.		
	Конкурентные стратегии гостиничного предприятия.		
	Критерии оценки и методы анализа конкурентоспособности предприятия гостиничного хозяйства.		
	Взаимосвязь конкурентоспособности гостиничного продукта с ЖЦТ.		
	Отчеты по маркетингу (о выплате комиссий, по отказам в услугах, по совершившимся сделкам).		
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса продаж гостиничных услуг и ведения его документационного обеспечения.		
	Практические занятия	12	
	<i>Практическое занятие № 23.</i> Проведение оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и разработка мероприятий по ее повышению		
	<i>Практическое занятие № 24.</i> Разработка мероприятий по повышению конкурентоспособности гостиничного бизнеса		
	<i>Практическое занятие № 25.</i> Профессиональная автоматизированная программа.		
	<i>Практическое занятие № 26.</i> Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам		
	<i>Практическое занятие № 27.</i> Разработка контрольного чек-листа для проведения контроля качества обслуживания гостей при помощи методики «Тайный гость».		
	<i>Практическое занятие №28</i> Разработка экспертных листов для оценки качества обслуживания гостей.		
	Промежуточная аттестация (дифференцированный зачёт)	1	
	Итого:	152	

Учебная практика УП 02**Виды работ**

- Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.
- Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
- Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).
- Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.
- Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Оформление и подготовка счетов гостей. - Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).
- Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы - Владение практическими навыками супервайзера, координатора. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания
- Проведение различных видов уборочных работ. Оформление документов на забытые вещи
- Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей
- Организация рабочего места. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия
- Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования. Оформление бронирования с использованием телефона
- Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования - Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование

108

<ul style="list-style-type: none"> - Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования - Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам - Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. Создание отчетов по бронированию. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля - Защита отчета 		
<p>Производственная практика ПП 02.01</p> <p>Виды работ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице - Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. - Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями - Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Выполнение обязанностей ночного портье. - Работа с просьбами и жалобами гостей. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества - Защита отчета 	<p>144</p>	
<p>Экзамен по модулю</p>	<p>128</p>	
<p>Всего</p>	<p>642</p>	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинеты:

- иностранного языка;
- информационных технологий в профессиональной деятельности;
- менеджмента и управления персоналом;
- основ маркетинга;
- правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности;
- экономики и бухгалтерского учета;
- инженерных систем гостиницы;
- предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса;
- организации деятельности сотрудников службы приема, размещения;
- организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж,

оснащенных оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам,

техническими средствами:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы.

Лаборатория:

- учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями),

Мастерская:

- стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования,

Оснащенные базы практики, в соответствии с п 6.1.2.3 примерной рабочей программы по специальности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы.

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При

формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Основные печатные издания

1. Фаустова Н.В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н.В. Фаустова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 188 с.

2. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 297 с.

3. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 300 с.

4. Мошняга Е.В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / Е.В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 267 с.

5. Чуваткин П.П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для среднего профессионального образования / П.П. Чуваткин, С.А. Горбатов; под редакцией П.П. Чуваткина. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 280 с.

6. Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А.А. Литвинюк [и др.]; под редакцией А.А. Литвинюка. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 498 с.

7. Горленко О.А. Управление персоналом: учебник для среднего профессионального образования / О.А. Горленко, Д.В. Ерохин, Т.П. Можяева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 249 с.

8. Исаева О.М. Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / О.М. Исаева, Е.А. Припорова. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 168 с.

9. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Е.Г. Радыгина. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 166 с.

10. Чиликина И.А. Управление персоналом: учебное пособие для СПО / И.А. Чиликина. — 2-е изд. — Липецк, Саратов: Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2019. — 76 с.

11. Захарова Н.А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Н.А. Захарова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 с.

12. Захарова Н.А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Н.А. Захарова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 с.

13. Захарова Н.А. Здания и инженерные системы гостиниц: учебное пособие для СПО / Н.А. Захарова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 294 с.

14. Павлицева Н.А. Основы проектирования, строительства и эксплуатации гостиниц: учебное пособие для СПО / Н.А. Павлицева. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 327 с.

15. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 166 с.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Ростовской области «Донской техникум кулинарного искусства и бизнеса»

16. Захарова Н.А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО / Н.А. Захарова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 137 с.
17. Раптанова И.Н. Englishforserviceandtourismindustry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма: учебное пособие для СПО / И.Н. Раптанова, К.Г. Чапалда. — Саратов: Профобразование, 2020. — 118 с.
18. Краснопёрова Ю.В. Теоретическая грамматика английского языка: учебно-методическое пособие для СПО / Ю.В. Краснопёрова. — Саратов: Профобразование, 2019. — 75 с.
19. Кузнецова Т.С. Английский язык. Устная речь. Практикум: учебное пособие для СПО / Т.С. Кузнецова. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 267 с.
20. Стренадюк Г.С. ReisemitVergnügen: учебное пособие для СПО / Г.С. Стренадюк, Н.Н. Ломакина, Ю.В. Погадаева. — Саратов: Профобразование, 2020. — 116 с.
21. Чапаева Л.Г. Французский язык. Вводный курс: практикум для СПО / Л.Г. Чапаева. — Саратов: Профобразование, 2020. — 152 с.
22. Солодилова И.А. Лексикология немецкого языка: учебное пособие для СПО / И.А. Солодилова. — Саратов: Профобразование, 2020. — 133 с.
23. Гаренских Л.В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs: практикум для СПО / Л.В. Гаренских, И.Т. Демкина. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2021. — 104 с.
24. Захарова Н.А. Соблюдение туристских формальностей: учебное пособие для СПО / Н.А. Захарова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 219 с.
25. Захарова Н.А. Основы страхования и статистического учета в туризме: учебное пособие для СПО / Н.А. Захарова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 212 с.
26. Аносова Т.Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т.Г. Аносова, Ж. Танчев. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 71 с.
27. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие для СПО / Л.В. Семенова, В.С. Корнеевец, И.И. Драгилева, В.О. Корионова. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 86 с.
28. Лисевич А.В. Маркетинговые технологии в туризме: учебное пособие для СПО / А.В. Лисевич, Е.В. Лунтова, М.А. Джалайя. — Саратов: Профобразование, 2019. — 68 с.
29. Кузнецова И.В. Ведение конфиденциального делопроизводства: учебник для СПО / И.В. Кузнецова, Г.А. Хачатрян. — Саратов: Профобразование, 2020. — 145 с.
30. Виговская М.Е. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич, В.О. Корионова. — 2-е изд. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с.
31. Капкан М.В. Деловой этикет: учебное пособие для СПО / М.В. Капкан, Л.С. Лихачева. — 2-е изд. — Саратов: Профобразование, 2021. — 167 с.
32. Дорохина Р.В. Этика деловых отношений: практикум для СПО / Р.В. Дорохина. — Саратов: Профобразование, 2021. — 68 с.
33. Захарова И.В. Психология делового общения: практикум для СПО / И.В. Захарова. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 с.

34. Деревянкин Е.В. Деловое общение: учебное пособие для СПО / Е.В. Деревянкин; под редакцией О.В. Мезенцевой. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 46 с.

35. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 297 с.

36. Чуваткин П.П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для среднего профессионального образования / П.П. Чуваткин, С.А. Горбатов; под редакцией П.П. Чуваткина. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 280 с.

37. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 300 с.

38. Николенко П.Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П.Г. Николенко, Е.А. Шамин, Ю.С. Ключева. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 449 с.

39. Фаустова Н.В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н.В. Фаустова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 188 с.

40. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 300 с.

41. Дехтярь Г.М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: практическое пособие / Г.М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 412 с.

42. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 297 с.

3.2.2. Основные электронные издания

Образовательная платформа Юрайт <https://urait.ru/>;

Образовательная платформа Профобразование <https://profspo.ru/>.

3.2.3. Дополнительные источники (при необходимости)

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. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
 ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК Х.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК Х.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда,	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Ростовской области «Донской техникум кулинарного искусства и бизнеса»

	взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК Х.3. Управлять текущей деятельностью служб гостиничного комплекса		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Ростовской области «Донской техникум кулинарного искусства и бизнеса»

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК Х.4. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб гостиничного комплекса или иного средства размещения		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов);	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Ростовской области «Донской техникум кулинарного искусства и бизнеса»

иностранном языках	языках	
--------------------	--------	--