

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к ОПОП-II 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.н.02 Предоставление гостиничных услуг	33
ПМ.03 Выполнение работ по профессии администратор, портье	76
ПМ.04 Выполнение работ по профессии горничная	96
Рабочая программа практики	113

2026г.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.1
к ОПОП-П специальности
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

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

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», входящей в укрупнённую группу направлений специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Романовский колледж индустрии гостеприимства».

Разработчики: преподаватели ГБПОУ РК «РКИГ» Ирза К.В., Савчук Т.И., Щербакова Е.В.

Рецензент: Пальчук М.И. доктор педагогических наук, доцент, директор ГБПОУ РК «РКИГ».

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» рассмотрена на заседании цикловой методической комиссии (ЦМК) «Гостиничные услуги».

Протокол № 9 от 27 апреля 2026 г.

Председатель ЦМК «Гостеприимство» _____ Щербакова Е.В.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» рекомендована методическим советом ГБПОУ РК «РКИГ» при реализации основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Протокол № 5 от 27 апреля 2026 г.

Методист _____ Донченко Я.А.

Согласовано с работодателем

(наименование предприятия, организации)

(должность, подпись, ФИО)

«__» _____ 202__ г.

М.П.

©) Ирза К.В., Савчук Т.И., Щербакова Е.В. – составители.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
1.1. <i>Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы</i>	6
1.2. <i>Планируемые результаты освоения профессионального модуля</i>	6
1.3. <i>Обоснование часов вариативной части ОПОП-П.....</i>	12
2. Структура и содержание профессионального модуля	14
2.1. <i>Трудоемкость освоения модуля</i>	14
2.2. <i>Структура профессионального модуля.....</i>	16
2.3. <i>Содержание профессионального модуля.....</i>	16
3. Условия реализации профессионального модуля	32
3.1. <i>Материально-техническое обеспечение.....</i>	32
3.2. <i>Учебно-методическое обеспечение</i>	32
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля.....	34

**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 Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной программы

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать
ОК 01	<ul style="list-style-type: none"> - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; - анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; - определять этапы решения задачи; - выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы - составлять план действия; - определять необходимые ресурсы; - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; - реализовывать составленный план; - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника); 	<ul style="list-style-type: none"> - актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; - методы работы в профессиональной и смежных сферах; - структуру плана для решения задач; - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
ОК 02	<ul style="list-style-type: none"> - определять задачи для поиска информации; - определять необходимые источники информации; - планировать процесс поиска; - структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; - оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение; 	<ul style="list-style-type: none"> - номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации; - формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств; - выполнять расчеты с использованием прикладных компьютерных программ;

	<ul style="list-style-type: none"> - использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач; 	<ul style="list-style-type: none"> - использовать сеть Интернет и её возможности для организации оперативного обмена информацией; - использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах; - обрабатывать и анализировать информацию с применением программных средств и вычислительной техники; - получать информацию в локальных и глобальных компьютерных сетях; - применять графические редакторы для создания и редактирования изображений; - применять компьютерные программы для поиска информации, составления и оформления документов и презентаций; - базовые системные программные продукты и пакеты прикладных программ (текстовые редакторы, электронные таблицы, системы управления базами данных, графические редакторы, информационно-поисковые системы); - методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; - общий состав и структуру персональных электронно-вычислительных машин (ЭВМ) и вычислительных систем; - основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности; - основные положения и принципы автоматизированной обработки и передачи информации; - основные принципы, методы и свойства информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
ОК 03	<ul style="list-style-type: none"> - определять задачи для поиска информации; - определять необходимые источники информации; - планировать процесс поиска; 	<ul style="list-style-type: none"> - номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации;

	<ul style="list-style-type: none"> - структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; - оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение; - использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач; 	<ul style="list-style-type: none"> - формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств; - выполнять расчеты с использованием прикладных компьютерных программ; - использовать сеть Интернет и её возможности для организации оперативного обмена информацией; - использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах; - обрабатывать и анализировать информацию с применением программных средств и вычислительной техники; - получать информацию в локальных и глобальных компьютерных сетях; - применять графические редакторы для создания и редактирования изображений; - применять компьютерные программы для поиска информации, составления и оформления документов и презентаций; - базовые системные программные продукты и пакеты прикладных программ (текстовые редакторы, электронные таблицы, системы управления базами данных, графические редакторы, информационно-поисковые системы); - методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; - общий состав и структуру персональных электронно-вычислительных машин (ЭВМ) и вычислительных систем; - основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности; - основные положения и принципы
--	---	---

		автоматизированной обработки и передачи информации; - основные принципы, методы и свойства информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
ОК 04	- организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;	- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности;
ОК 05	- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;	- особенности социального и культурного контекста; - правила оформления документов и построения устных сообщений;
ОК 07	- соблюдать нормы экологической безопасности; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; - организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона; - пользоваться первичными средствами пожаротушения; - применять правила поведения в чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера и при угрозе террористического акта; - обеспечивать устойчивость объектов экономики; - прогнозировать развитие событий и оценку последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму; - применять правила поведения и действия по сигналам гражданской обороны; - соблюдать нормы экологической безопасности; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности; - определять виды Вооруженных Сил, рода войск;	- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; - пути обеспечения ресурсосбережения; - принципы бережливого производства; - основные направления изменения климатических условий региона; - основы пожаробезопасности и электробезопасности; - меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах; - способы защиты населения от оружия массового поражения; - принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьезной угрозе национальной безопасности России; - задачи и основные мероприятия гражданской обороны; - основы военной службы и обороны государства; - основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящих на

	<ul style="list-style-type: none"> - ориентироваться в воинских званиях военнослужащих Вооруженных Сил Российской Федерации; - владеть общей физической и строевой подготовкой; - пользоваться знаниями в области обязательной подготовки граждан к военной службе; - демонстрировать основы оказания первой доврачебной помощи пострадавшим. - оказывать первую медицинскую помощь в различных ситуациях; - осуществлять профилактику инфекционных заболеваний; - определять показатели здоровья и оценивать физическое состояние; - составлять индивидуальные карты здоровья с режимом дня, графиком питания; - систематизировать и анализировать первичные статистические данные с использованием различных статистических методов; - планировать, организовывать и проводить картирование потоков создания ценности; - использовать эффективные методы для снижения различных видов потерь; - пользоваться инструментами бережливого производства в производственной деятельности предприятия; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии; - осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - соблюдать нормы экологической безопасности; - организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона; 	<ul style="list-style-type: none"> вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учетные специальности, родственные специальностям СПО; - организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на нее в добровольном порядке; - область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы; - основы оказания первой доврачебной помощи пострадавшим; - общие характеристики поражений организма человека от воздействия опасных факторов; - классификацию и общие признаки инфекционных заболеваний; - основы здорового образа жизни; - содержание и формы бережливого производства; - основы принципы, методы и инструменты бережливого производства; - методы и инструменты построения карты текущих и будущих потоков создания ценности; - основные виды потерь, их источники и способы их устранения, различные виды статистических методов контроля; - система 5С, метод Красных ярлыков, правила построения потоков создания ценности и способы их оптимизации; - инструменты бережливого производства, основы процессного подхода; - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; - основы проектной деятельности; - правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - основные направления изменения климатических условий региона; - технологии бережливого производства на предприятиях Крымского региона;
--	--	---

ОК 09	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - в области иностранного языка; - понимать отдельные фразы и наиболее употребительные слова в высказываниях, касающихся важных тем, связанных с профессиональной деятельностью; - понимать, о чем идет речь в простых, четко произнесенных и небольших по объему сообщениях (в т.ч. устных инструкциях); - читать и переводить тексты профессиональной направленности (со словарем); - общаться в простых типичных ситуациях профессиональной деятельности, требующих непосредственного обмена информацией в рамках знакомых тем и видов деятельности; - применять различные формы и виды устной и письменной коммуникации на иностранном языке при межличностном и межкультурном взаимодействии; - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы; - выполнять коммуникацию с клиентом в различных ситуациях (оформление заказа, коррективы заказа, работа с претензиями); - презентовать работы; 	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - 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; - особенностей произношения; - правила чтения текстов профессиональной направленности; - правила речевого этикета и социокультурные нормы общения на иностранном языке; - формы и виды устной и письменной коммуникации на иностранном языке при межличностном и межкультурном взаимодействии;
-------	---	---

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ПК 1.1	- владеть технологией делопроизводства (ведение документации,	- законодательства Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; - основ трудового законодательства Российской Федерации;	- координации работы сотрудников службы предприятия

	<p>хранение и извлечение информации);</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; - владеть культурой межличностного общения; 	<ul style="list-style-type: none"> - основ организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; - теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; - оказания первой помощи; - цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; - ассортимента и характеристики предлагаемых туристских услуг; - программного обеспечения деятельности туристских организаций; - этики делового общения; - основ делопроизводства; 	<p>туризма и гостеприимства;</p> <ul style="list-style-type: none"> - использования техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
ПК 1.2	<ul style="list-style-type: none"> - взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; 	<ul style="list-style-type: none"> - основ трудового законодательства Российской Федерации; - основ организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; - ассортимента и характеристики предлагаемых туристских услуг; - программного обеспечения деятельности туристских организаций; - основы делопроизводства; 	<ul style="list-style-type: none"> - осуществления организации и контроля работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
ПК 1.3	<ul style="list-style-type: none"> - владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); 	<ul style="list-style-type: none"> - законодательства Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; - основ трудового законодательства Российской Федерации; - основ организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; - теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; - оказания первой помощи; - цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; - ассортимента и характеристики предлагаемых туристских услуг; - программного обеспечения деятельности туристских организаций; - этики делового общения; - основ делопроизводства; 	<ul style="list-style-type: none"> - координации работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
ПК 1.4	<ul style="list-style-type: none"> - владеть техникой переговоров, устного общения, включая 	<ul style="list-style-type: none"> - законодательства Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; - основ трудового законодательства Российской Федерации; 	<ul style="list-style-type: none"> - использования техники переговоров, устного общения, включая

	<p>телефонные переговоры;</p>	<ul style="list-style-type: none"> - основ организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; - теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; - оказания первой помощи; - цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; - ассортимента и характеристики предлагаемых туристских услуг; - программного обеспечения деятельности туристских организаций; - этики делового общения; - основ делопроизводства; 	<p>телефонные переговоры;</p>
--	-------------------------------	---	-------------------------------

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.1.1-ПК.1.4	<p>Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p> <p>Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p>Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p> <p>Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p> <p>Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;</p> <p>Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;</p> <p>Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;</p>	ПП.01 Производственная практика	144	Подготовка специалистов согласно стандартам индустрии гостеприимства ООО «МРИЯ»)

		Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;			
--	--	---	--	--	--

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, в т.ч.:	186	186
теоретические занятия	64	64
лабораторные и практические занятия	122	122
Курсовая работа (проект)	-	-
Самостоятельная работа	14	14
Практика, в т.ч.:	144	144
учебная	72	72
производственная	72	72
Промежуточная аттестация, в том числе:	6+2	6+2
МДК 01.01 в форме экзамена	6+2	6+2
МДК 01.02 в форме экзамена	6+2	6+2
МДК 01.03 в форме экзамена	6+2	6+2
МДК 01.04 в форме экзамена	-	-
УП 01 и ПП 01 в форме комплексного дифференцированного зачета		
ПМ 01 в форме экзамена	12	12
Всего	460	460

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	теоретические занятия	лабораторные и практические занятия	Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа	Учебная практика	Производственная практика	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
ПК 1.1–1.4 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	72	72	72	68	20	40	2+ 6	4			
	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	54	54	54	48	14	26	2+ 6	6			
	Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	62	62	62	62	18	36	2+ 6				
	Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	44	44	44	40	12	20	2+ 6	4			
	Учебная практика	72	72							72		
	Производственная практика	144	144									144
	Промежуточная аттестация	12	12					12				
	Всего:		388	388	232	218	64	122	44	14	72	144

2.3. Содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)		Объем, акад. Ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. Ч.	Домашнее задание	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2		3		
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства					
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства			22/44		
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание		2/0		
	1	Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.	1	О-4 стр. 21-27	ПК 1.1–1.4 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
	2		1		
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание		20/40		
	3	Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу.	1	конспект, выучить термины	
	4		1		
	5	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций	1	О-4 стр. 45-48	
	6		1		
	7	Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства.	1	конспект	
	8		1		
9		1	О-4 стр. 50-55		

10	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии.	<i>1</i>	
11	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления.	<i>1</i>	О-4, стр. 48-51
12		<i>1</i>	
13	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейная, дивизионная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки.	<i>1</i>	О-4, стр. 48-51
14		<i>1</i>	
15	Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства	<i>1</i>	конспект
16		<i>1</i>	
17	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс	<i>1</i>	О-4 стр. 113-125
18		<i>1</i>	
19	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала.	<i>1</i>	конспект
20		<i>1</i>	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	44	
21	ПР. 1. Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	1	МУ к выполн. ПР 1.
22		1	
23	ПР.2. Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	1	МУ к выполн. ПР 2.
24		1	
25	ПР. 3. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	1	МУ к выполн. ПР 3.
26		1	

27	ПР. 4. Составление графиков выхода на работу.	1	МУ к выполн. ПР 4.
28		1	
29	ПР. 5. Составление графиков выхода на работу.	1	МУ к выполн. ПР 5.
30		1	
31	ПР. 6. Составление графиков выхода на работу.	1	МУ к выполн. ПР 6.
32		1	
33	ПР. 7. Построение системы управления персоналом	1	МУ к выполн. ПР 7.
34		1	
35	ПР. 8. Построение системы управления персоналом	1	Завершить работу
36		1	
37	ПР. 9. Построение организационной структуры	1	Завершить работу
38		1	
39	ПР. 10. Построение организационной структуры	1	МУ к выполн. ПР 10.
40		1	
41	ПР. 11. Построение организационной структуры	1	МУ к выполн. ПР 11.
42		1	
43	ПР. 12. Построение системы управления персоналом	1	МУ к выполн. ПР 12.
44		1	
45	ПР. 13. Профессиональная ориентация и трудовая адаптация персонала на предприятии	1	Завершить работу
46		1	
47	ПР. 14. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	1	МУ к выполн. ПР 16
48		1	
49	ПР. 15. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	1	МУ к выполн. ПР 17
50		1	
51	ПР. 16. Разработка программы формирования лояльности персонала.	1	МУ к выполн. ПР 18
52		1	
53	ПР. 17. Разработка программы формирования лояльности персонала.	1	МУ к выполн. ПР 19
54		1	
55	ПР. 18. Разработка программы формирования лояльности персонала.	1	Завершить работу
56		1	
57		1	Завершить работу

	58	ПР. 19. Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	1		
	59	ПР. 20. Составление резюме, анкет для приема на работу	1	Завершить работу	
	60		1		
Самостоятельная работа			4		
Работа с нормативной и технологической документацией, справочной литературой (по заданию преподавателя)			4	-	
Промежуточная аттестация		Консультация	2		
		Экзамен	6		
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства					
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства			14/26		
		Содержание	6/-		
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	1	Документ и его функции.	1	О.1 стр. 5-8 Подготовить доклад	ПК 1.1–1.4 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09.
	2	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	1	О.2 стр. 6-9	
	3	Требования к составлению и оформлению деловых документов.	1	О.2 стр. 20-25	
	4	Требования к составлению и оформлению деловых документов.	1	О.2 стр. 20-25	
	5	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	1	О.2 стр. 14-20	
	6	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	1	О.2 стр. 14-20	
Тема 2.2.		Содержание	8/13		
	7	Организационные документы.	1	О.2 стр. 35-37	
	8	Организационные документы.	1	О.2 стр. 38-49	

Основные виды управленческих документов	9	Практическая работа № 1 Составление и оформление положения	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 1
	10	Организационные документы.	1	О.2 стр. 50-67
	11	Практическая работа № 2 Составление и оформление должностной инструкции	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 2
	12	Практическая работа № 3 Составление и оформление доверенности	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 2 Подготовить доверенность
	13	Распорядительные документы.	1	О. 2 стр. 67-68
	14	Распорядительные документы.	1	О.2 стр. 69-73
	15	Практическая работа № 4 Составление и оформление приказа (распоряжения)	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 3 Подготовить приказ
	16	Распорядительные документы.	1	О.2 стр. 73-81
	17	Практическая работа № 5 Составление и оформление выписки из приказа	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 4 Подготовить выписку из приказа
	18	Виды информационно-справочных документов.	1	О.2 стр. 85-142
	19	Практическая работа № 6 Составление и оформление заявления	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 5
	20	Практическая работа № 7 Составление и оформление объяснительной записки	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 6
	21	Практическая работа № 8 Составление и оформление справки	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 7
	22	Виды информационно-справочных документов.	1	О.2 стр. 85-142

	23	Практическая работа № 9 Составление и оформление докладной записки	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 8
	24	Практическая работа № 10 Составление и оформление докладной записки	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 8 Подготовить докладную записку
Тема 2.3. Организация работы с документами		Содержание	8/31	
	25	Практическая работа № 11 Документооборот и его характеристики. Тестирование	1	О.1 стр. 68-72
	26	Практическая работа № 12 Порядок ведения документации.	1	О.1 стр. 45-58
	27	Практическая работа № 13 Составление и оформление резюме	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 13
	28	Практическая работа № 14 Составление и оформление автобиографии	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 14
	29	Практическая работа № 15 Составление и оформление характеристики	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 15
	30	Практическая работа № 16 Порядок ведения трудовой книжки	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 16
	31	Практическая работа № 17 Порядок заполнения личной карточки работника	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 17
	32	Практическая работа № 18 Распорядительные документы. Решение кейсов	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 18
	33	Практическая работа № 19 Распорядительные документы. Решение кейсов	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 19
	34	Практическая работа № 20 Составление и оформление личного дела	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 20

	35	Практическая работа № 21 Составление и оформление личного дела	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 21	
	36	Практическая работа № 22 Номенклатура дел	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 22	
	37	Практическая работа № 23 Служебные письма. Особенности их написания	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 23	
	38	Практическая работа № 24 Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 24	
	39	Практическая работа № 25 Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 25	
	40	Практическая работа № 26 Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 26	
	Самостоятельная работа		6		
		Работа с нормативной и технологической документацией, справочной литературой (по заданию преподавателя)	6		
Промежуточная аттестация	Консультация		2		
	Экзамен		6		
	Всего:		54		
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства					
МДК.01.03. Этика деловых отношений				18/36	
Тема 3.1 Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала			9/8	
	1	Понятие: этика и мораль. Общие сведения об этической культуре.	О.4. с. 9-12	1	ПК 1.1–1.4 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
	2	Категории этики. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	О.4. с.13-16	1	
	3	Практическая работа 1. Деловой этикет в профессиональной деятельности.	О.4. с. 17-23	1	
	4			1	

	5	Шесть основных правил делового этикета.	О.4. с. 17-18	1
	6	«Роль этикета в моей будущей профессии»	Подготовить сообщения.	1
	7	Просмотр фрагмента фильма «Служебный роман».	Обсуждение высказываний.	1
	8	Внешний облик человека.	О.4. с.23-16	1
	9	Культура телефонного общения.	О.4. с. 26-30	1
	10	Практическая работа 2. «Культура телефонного общения»	О.4. с. 23-30	1
	11			1
	12	Деловая беседа. Формы вопросов.	О.4. с. 30-35	1
	13	Особенности национальной этики.	О.4. с. 52-55	1
	14	Практическая работа 3. Деловой протокол. Поведение за столом.	Доклад.	1
	15			1
	16	Практическая работа 4. Тема доклада: «Как правильно рассаживать гостей за столом», «Виды деловых приемов», Организация и проведение	Доклад.	1
	17			1
Тема 3.2 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами		Содержание учебного материала		9/30
	18	Психологические стороны делового общения.	О.4. с. 62-65	1
	19	Классификация видов общения.	О.4. с. 65-69	1
	20	Практическая работа 5. «Перцептивная сторона общения»	Сообщение	1
	21			1
	22	Практическая работа 6. «Интерактивная сторона общения»	Сообщение	1
	23			1
	24	Речевая культура делового человека. Нормы литературного языка.	Изучение материалов лекции. Вопросы к	1
	25	Устная и письменная речь. Стилиевые нормы письменной и устной речи (нормы произношения)		1
	26	Практическая работа 7. Устное деловое общение		1

27		Изучение материалов лекции. Подготовить презентацию.	1
28	Практическое занятие 8. Деловая беседа. Переговоры.		1
29			1
30	Практическая работа 9. Презентация.	Изучение материалов лекции. О.4. с. 26-30	1
31			1
32	Практическая работа 10. Разговор по телефону.		1
33			1
34	Практическая работа 11. Письменная деловая речь.	Подготовка образцов деловой коммуникации.	1
35			1
36	Классификация деловых писем.		1
37	Языковой стандарт деловых писем.	Подготовить сообщения.	1
38	Другие жанры деловой документации (контракт, отчет и пр.).		1
39	Речевой этикет в деловом общении.	Изучение материалов лекции.	1
40	Этикетные формулы знакомства, представления, прощания.		1
41	Практическая работа 12. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	Выполнение упражнений.	1
42			1
43	Практическая работа 13. Этикет делового письма.	Защита презентаций.	1
44	Национальные особенности делового общения. Презентации.		1
45	Практическая работа 14. Практика устной речи.	Деловая игра	1
46	Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены		1
47	Практическая работа 15. Индивидуальные стороны делового общения. Темперамент.	О.4. с. 108-116 О.4.с.145-155.	1
48	Характер и воля. Работа с тестами.		1

	49	Практическое занятие 16. Конфликты в деловом общении. Типология.	О.4. с.130-135	1		
	50			1		
	51			Практическая работа 17. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Тесты.		1
	52					1
	53	Практическая работа 18. Стратегия поведения в конфликтной ситуации	Завершение работы	1		
	54			1		
		Самостоятельная работа Работа с нормативной и технологической документацией, справочной литературой (по заданию преподавателя)	4			
Промежуточная аттестация		Консультация	2			
		Экзамен	6			
Всего:			62			
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства			12/20			
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика		Содержание	8		ПК 1.1–1.4 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09	
	1	1. Роль гостиничного бизнеса в современной экономике. Классификация гостиничных предприятий	1	конспект		
	2		1			
	3	2. Ценообразование: расчет цены услуг. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	1	конспект		
	4		1			
	5	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).	1	конспект		
	6		1			
	7	4. Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	1	конспект		
	8		1			
		В том числе практических и лабораторных занятий	20			
	9	Классификация гостиничных предприятий	1	Конспект		
10		1				
11	Факторы, влияющие на ценообразование	1	Инструкционная			

	12	гостиничного предприятия.	1	карта	
	13	3. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.	1	Инструкционная карта	
	14		1		
	15	Решение ситуационных задач	1	Завершение Работы	
	16		1		
	17	Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	1	Инструкционная карта	
	18		1		
	19	Решение ситуационных задач.	1	Завершение Работы	
	20		1		
	21	7. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	1	Инструкционная карта	
	22		1		
	23	Отработка навыков по составлению анкет	1	Завершение Работы	
	24		1		
	25	Отработка навыков по составлению анкет	1	Завершение Работы	
	26	Отработка навыков по составлению анкет	1	Завершение Работы	
	27	Отработка навыков по составлению анкет	1	Завершение Работы	
	28	Отработка навыков по составлению анкет	1	Завершение Работы	
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги		Содержание	4		
	29	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	1	конспект	
	30		1		
	31	Обслуживание клиентов: правила и стандарты.	1	конспект	
32	Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	1			
Промежуточная		Консультация	2		

аттестация	Экзамен	6		
Учебная практика				
<p>Виды работ: Организация рабочего места; Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; Разработка плана целей деятельности служб; Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов; Ведение диалогов, деловых бесед и переписок с гостями, деловыми партнерами и коллегами; Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги; Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы; Подготовка к обслуживанию и приему клиентов; Решение различных ситуаций при расчете с клиентами; Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.</p>		72		ПК 1.1–1.4 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
Производственная практика				
<p>Виды работ: Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;</p>				ПК 1.1–1.4 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09

<p>Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей; Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке; Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг; Внесение изменений в заказ; Составление и обработка документации; Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями; Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов; Владение профессиональной этикой; Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; Составление отчетности; Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.</p>	144		
Всего:		388	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинеты «Информационных технологий в профессиональной деятельности», «Менеджмента и управления персоналом», «Основ маркетинга; правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности», «Экономики и бухгалтерского учета», «организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», оснащенные в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Мастерские и зоны по видам работ «Туризм и гостеприимство», «Информационные системы и технологии в сервисе и туризме», оснащенные в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Оснащенные базы практики (мастерские/зоны по видам работ), оснащенные в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513722>

2. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 545 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16004-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537146>

3. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 457 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13977-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539647>

4. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 548 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17625-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533434>

5. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 164 с. — ISBN 978-5-507-47199-7. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/340052>

6. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 210 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12302-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495578>

7. 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>

8. Алексева, Т. В. Документационное обеспечение управления : учебник / Т. В. Алексева, О. А. Страхов. — Москва : Университет «Синергия», 2020. — 132 с. — ISBN 978-5-

4257-0402-3. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/101344>

9. Полевая М.В. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе: учеб. Для студ. Учреждения сред. Проф. Образования / М.В. Полевая, А.Н. Третьякова. – 3-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2019. – 224 с.

10. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения : учебник для студ учреждений средн., Проф. Образования / Г. М. Шеламова. – 18-е изд., стер. М. : Издательский центр «Академия», 2020. –192 с. ISBN 978-5-4468 -8442-1.

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. Рогов, Е..И. Психология общения. Практикум + Приложение: тесты: учебник /Е. И. Рогов. – Москва: КНОРУС, 2022 – 260 с. – (Среднее профессиональное образование) образование).

5. Рыжиков С.Н. Психология общения. Практикум + Приложение: тесты: учебное пособие /С.Н.Рыжиков, Ю.М.Демидова. – Москва: КНОРУС, 2022 – 320 с. - (Среднее профессиональное образование) образование).

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

7. Шеламова Г. М. Психология общения : учебник для студ учреждений средн., Проф. Образования / Г. М. Шеламова. — М. : Издательский центр «Академия», 2020. — 128 с. ISBN 978-5-4468 -5810 -1

Интернет- источники:

1. Психология делового общения [Сайт] http://www.salestraining.ru/cor_com5.html.
2. Психология делового общения – наука о секретах успеха в общении [Сайт]: <http://sam-sebe-psycholog.ru>

4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоённости 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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.2.	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02.	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	
ОК 03.	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	
ОК 04.	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	
ОК 05.	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
ОК 07.	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
ОК 09.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.2
к ОПОП-П специальности
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

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

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», входящей в укрупнённую группу направлений специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Романовский колледж индустрии гостеприимства».

Разработчик: Е.В. Щербакова, преподаватель ГБПОУ РК «РКИГ»

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.н.02 «Предоставление гостиничных услуг» рассмотрена на заседании цикловой методической комиссии «Гостеприимство».

Протокол № 9 от 27 апреля 2026 г.
Председатель ЦМК _____ Щербакова Е.В.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.н.02 «Предоставление гостиничных услуг» рекомендована методическим советом ГБПОУ РК «РКИГ» при реализации основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Протокол № 5 от 27 апреля 2026 г.
Методист _____ Донченко Я.А.

Согласовано с работодателем

(наименование предприятия, организации)

(должность, подпись, ФИО)

«__» _____ 202__ г.

М.П.

©) Щербакова Е.В. – автор-составитель

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 38

- 1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы 38*
- 1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля 38*
- 1.3. Обоснование часов вариативной части ОПОП-П 52*

2. Структура и содержание профессионального модуля 53

- 2.1. Трудоемкость освоения модуля 53*
- 2.2. Структура профессионального модуля 54*
- 2.3. Содержание профессионального модуля 72*
- 2.4. Курсовой проект (работа) (для специальностей СПО, если предусмотрено) 75*

3. Условия реализации профессионального модуля 77

- 3.1. Материально-техническое обеспечение 77*
- 3.2. Учебно-методическое обеспечение 77*

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля 79

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.н.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

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

Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной программы

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать
ОК 01	<ul style="list-style-type: none"> - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; - анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; - определять этапы решения задачи; - выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы - составлять план действия; - определять необходимые ресурсы; - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; - реализовывать составленный план; - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника); 	<ul style="list-style-type: none"> - актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; - методы работы в профессиональной и смежных сферах; - структуру плана для решения задач; - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
ОК 02	<ul style="list-style-type: none"> - определять задачи для поиска информации; - определять необходимые источники информации; - планировать процесс поиска; - структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; - оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение; - использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач; 	<ul style="list-style-type: none"> - номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации; - формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств; - выполнять расчеты с использованием прикладных компьютерных программ; - использовать сеть Интернет и её возможности для организации оперативного обмена информацией;

		<ul style="list-style-type: none"> - использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах; - обрабатывать и анализировать информацию с применением программных средств и вычислительной техники; - получать информацию в локальных и глобальных компьютерных сетях; - применять графические редакторы для создания и редактирования изображений; - применять компьютерные программы для поиска информации, составления и оформления документов и презентаций; - базовые системные программные продукты и пакеты прикладных программ (текстовые редакторы, электронные таблицы, системы управления базами данных, графические редакторы, информационно-поисковые системы); - методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; - общий состав и структуру персональных электронно-вычислительных машин (ЭВМ) и вычислительных систем; - основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности; - основные положения и принципы автоматизированной обработки и передачи информации; - основные принципы, методы и свойства информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
ОК 03	<ul style="list-style-type: none"> - определять задачи для поиска информации; - определять необходимые источники информации; - планировать процесс поиска; - структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; 	<ul style="list-style-type: none"> - номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации; - формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации;

	<ul style="list-style-type: none"> - оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение; - использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач; 	<ul style="list-style-type: none"> - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств; - выполнять расчеты с использованием прикладных компьютерных программ; - использовать сеть Интернет и её возможности для организации оперативного обмена информацией; - использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах; - обрабатывать и анализировать информацию с применением программных средств и вычислительной техники; - получать информацию в локальных и глобальных компьютерных сетях; - применять графические редакторы для создания и редактирования изображений; - применять компьютерные программы для поиска информации, составления и оформления документов и презентаций; - базовые системные программные продукты и пакеты прикладных программ (текстовые редакторы, электронные таблицы, системы управления базами данных, графические редакторы, информационно-поисковые системы); - методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; - общий состав и структуру персональных электронно-вычислительных машин (ЭВМ) и вычислительных систем; - основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности; - основные положения и принципы автоматизированной обработки и передачи информации; - основные принципы, методы и свойства информационных и
--	---	--

		телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
ОК 04	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; 	<ul style="list-style-type: none"> - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; - основы проектной деятельности;
ОК 05	<ul style="list-style-type: none"> - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе; 	<ul style="list-style-type: none"> - особенности социального и культурного контекста; - правила оформления документов и построения устных сообщений;
ОК 07	<ul style="list-style-type: none"> - соблюдать нормы экологической безопасности; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; - организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона; - пользоваться первичными средствами пожаротушения; - применять правила поведения в чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера и при угрозе террористического акта; - обеспечивать устойчивость объектов экономики; - прогнозировать развитие событий и оценку последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму; - применять правила поведения и действия по сигналам гражданской обороны; - соблюдать нормы экологической безопасности; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности; - определять виды Вооруженных Сил, рода войск; - ориентироваться в воинских званиях военнослужащих Вооруженных Сил Российской Федерации; 	<ul style="list-style-type: none"> - правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; - пути обеспечения ресурсосбережения; - принципы бережливого производства; - основные направления изменения климатических условий региона; - основы пожаробезопасности и электробезопасности; - меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах; - способы защиты населения от оружия массового поражения; - принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьезной угрозе национальной безопасности России; - задачи и основные мероприятия гражданской обороны; - основы военной службы и обороны государства; - основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящих на вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учетные специальности, родственные специальностям СПО;

	<ul style="list-style-type: none"> - владеть общей физической и строевой подготовкой; - пользоваться знаниями в области обязательной подготовки граждан к военной службе; - демонстрировать основы оказания первой доврачебной помощи пострадавшим. - оказывать первую медицинскую помощь в различных ситуациях; - осуществлять профилактику инфекционных заболеваний; - определять показатели здоровья и оценивать физическое состояние; - составлять индивидуальные карты здоровья с режимом дня, графиком питания; - систематизировать и анализировать первичные статистические данные с использованием различных статистических методов; - планировать, организовывать и проводить картирование потоков создания ценности; - использовать эффективные методы для снижения различных видов потерь; - пользоваться инструментами бережливого производства в производственной деятельности предприятия; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии; - осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - соблюдать нормы экологической безопасности; - организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона; 	<ul style="list-style-type: none"> - организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на нее в добровольном порядке; - область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы; - основы оказания первой доврачебной помощи пострадавшим; - общие характеристики поражений организма человека от воздействия опасных факторов; - классификацию и общие признаки инфекционных заболеваний; - основы здорового образа жизни; - содержание и формы бережливого производства; - основы принципы, методы и инструменты бережливого производства; - методы и инструменты построения карты текущих и будущих потоков создания ценности; - основные виды потерь, их источники и способы их устранения, различные виды статистических методов контроля; - система 5С, метод Красных ярлыков, правила построения потоков создания ценности и способы их оптимизации; - инструменты бережливого производства, основы процессного подхода; - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; - основы проектной деятельности; - правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - основные направления изменения климатических условий региона; - технологии бережливого производства на предприятиях Крымского региона;
ОК 09	<ul style="list-style-type: none"> - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и 	<ul style="list-style-type: none"> - правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;

	<p>бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - в области иностранного языка; - понимать отдельные фразы и наиболее употребительные слова в высказываниях, касающихся важных тем, связанных с профессиональной деятельностью; - понимать, о чем идет речь в простых, четко произнесенных и небольших по объему сообщениях (в т.ч. устных инструкциях); - читать и переводить тексты профессиональной направленности (со словарем); - общаться в простых типичных ситуациях профессиональной деятельности, требующих непосредственного обмена информацией в рамках знакомых тем и видов деятельности; - применять различные формы и виды устной и письменной коммуникации на иностранном языке при межличностном и межкультурном взаимодействии; - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы; - выполнять коммуникацию с клиентом в различных ситуациях (оформление заказа, коррективы заказа, работа с претензиями); - презентовать работы; 	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - 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; - особенностей произношения; - правила чтения текстов профессиональной направленности; - правила речевого этикета и социокультурные нормы общения на иностранном языке; - формы и виды устной и письменной коммуникации на иностранном языке при межличностном и межкультурном взаимодействии;
--	---	---

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ПК 2.1	<ul style="list-style-type: none"> - предоставлять гостям информацию о услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; - предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в 	<ul style="list-style-type: none"> - законодательства Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; - основ организации деятельности различных видов 	<ul style="list-style-type: none"> - оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения

	<p>котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; 	<p>гостиничных комплексов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - технологии организации процесса питания; - основ организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; - теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; - теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; - гостиничного маркетинга и технологии продаж; - требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; - специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; - основ охраны здоровья, санитарии и гигиены; - правил обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; - правил 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; - правил 	<p>для заинтересованных лиц;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 гостиничном комплексе
--	---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; - информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; - хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; 	<ul style="list-style-type: none"> антитеррористической безопасности и безопасности гостей; - правил обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; - иностранного языка с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; - методов обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; - основ этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - основ охраны здоровья, санитарии и гигиены; - принципов работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; - правил бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; - правил хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения; 	<ul style="list-style-type: none"> или иным 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 иным 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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, 	<ul style="list-style-type: none"> - законодательства Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; - основ организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; - технологии организации процесса питания; 	<ul style="list-style-type: none"> - контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; - взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса;

	<p>координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</p> <p>- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</p> <p>- контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;</p>	<p>- основ организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;</p> <p>- теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;</p> <p>- теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;</p> <p>- гостиничного маркетинга и технологии продаж;</p> <p>- требований охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;</p> <p>- специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</p> <p>- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</p> <p>- правил обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>- правил регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>- правил проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</p> <p>- правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей;</p>	<p>- управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);</p> <p>- подготовки отчетов о своей работе за смену;</p> <p>- проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>- передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному Администратору службы приема и размещения;</p>
--	---	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> - правил обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; - иностранного языка с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; - методов обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; - основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - основ охраны здоровья, санитарии и гигиены; - принципов работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; - правил бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; - правил хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения; 	
ПК 2.3	<p>- находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских</p>	<ul style="list-style-type: none"> - законодательства Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; - основ организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; - технологии организации процесса питания; - основ организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; 	<p>- помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих</p>

	<p>учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</p> <p>- предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</p> <p>- разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</p>	<ul style="list-style-type: none"> - теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; - теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; - гостиничного маркетинга и технологии продаж; - требований охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; - специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; - основ охраны здоровья, санитарии и гигиены; - правил обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; - правил регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - правил проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; - правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей; - правил обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; - иностранного языка с учетом характеристик постоянных клиентов 	<p>услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</p> <p>- информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>- информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</p>
--	--	--	---

		<p>гостиничного комплекса или иных средств размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - методов обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; - основ этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - основ охраны здоровья, санитарии и гигиены; - принципов работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; - правил бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; - правил хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения; 	
ПК 2.4	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - законодательства Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; - основ организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; - технологии организации процесса питания; - основ организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; - теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; - теории межличностного и 	<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 определение степени ответственности подчиненных; - планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; - формирования системы бизнес-

	<p>выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</p> <ul style="list-style-type: none"> - оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; - вести журнал передачи смены; 	<p>делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - гостиничного маркетинга и технологии продаж; - требований охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; - специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; - основ охраны здоровья, санитарии и гигиены; - правил обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; - правил регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - правил проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; - правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей; - правил обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; - иностранного языка с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; - методов обеспечения лояльности гостей 	<p>процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;</p> <ul style="list-style-type: none"> - координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов); - стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности; - организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;
--	--	---	--

		<p>гостиниц и иных средств размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - основ этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - основ охраны здоровья, санитарии и гигиены; - принципов работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; - правил бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; - правил хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения; 	
ПК.2.5	<ul style="list-style-type: none"> - применять знания в оформлении предъявляемых заказчиком документах по рекламной продукции; - представлять материалы для разработки проектов благоустройства и озеленения прилегающей территории, архитектурно-художественного оформления фасадов зданий, проходных и других принадлежащих организации сооружений; - представлять материалы для разработки художественно-конструкторских проектов и осуществления оформительских работ 	<ul style="list-style-type: none"> - технических характеристик и свойств материалов; - основ эргономики, декоративного искусства; 	<ul style="list-style-type: none"> - поиска наиболее рациональных вариантов решений конструктивно-оформительских материалов и деталей внешнего оформления, объемно-пространственного проектирования, детализации форм изделий, выбора художественных форм и методов подачи рекламных макетных материалов в средствах массовой информации с использованием новых информационных технологий;

	(рекламы, выставок, панно, плакатов);		
ПК.2.6	<ul style="list-style-type: none"> - анализировать результаты деятельности службы приема и размещения и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; - осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; - владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; - владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы); - владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса; 	<ul style="list-style-type: none"> - основ организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; - основ организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; - теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; - теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; 	<ul style="list-style-type: none"> - проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; - распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных; - координации деятельности подчиненных; - взаимодействия со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса; - управления конфликтными ситуациями в службе приема и размещения;
ПК.2.7	<ul style="list-style-type: none"> - владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов; - владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности; 	<ul style="list-style-type: none"> - теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала - теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы - гостиничного маркетинга и технологии продаж - требований охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения 	<ul style="list-style-type: none"> - взаимодействия со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса; - управления конфликтными ситуациями в службе приема и размещения; - стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности;

	- владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы);	- специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы приема и размещения;	- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;
ПК.2.8	- владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения; - организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения;	- методов оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; - методики оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения;	- организации службы внутреннего контроля; - организации контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений;

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 2.1-2.8	Владеть навыками: Взаимодействия со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса Управления конфликтными ситуациями в службе приема и размещения Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте Организации службы внутреннего контроля Организации контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений Умения: Владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения	УП.02 Производственная практика	36	Подготовка специалистов согласно стандартов ресторанного обслуживания предприятия-партнера ООО «МРИЯ»

		Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения			
--	--	---	--	--	--

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, в т.ч.:	262	262
теоретические занятия	120	120
лабораторные и практические занятия	142	142
Курсовая работа (проект)	30	30
Самостоятельная работа	18	18
Практика, в т.ч.:	252	252
учебная	108	108
производственная	144	144
Промежуточная аттестация, в том числе:		
МДК 02.01 в форме экзамена	2+6	2+6
МДК 02.02 в форме экзамена	2+6	2+6
МДК 02.03 в форме экзамена	2+6	2+6
УП 02 и ПП 02 в форме комплексного дифференцированного зачета	12	12
ПМ 02 в форме экзамена		
Всего	598	598

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	теоретические занятия	лабораторные и практические занятия	Промежуточная аттестация	Курсовая работа (проект)	Самостоятельная работа	Учебная практика	Производственная практика
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
ПК 2.1–2.8 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09	Раздел 1. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы	96	96	96	88	40	40	2+6	-	8		
	Раздел 2. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	98	98	98	98	40	50	2+6				
	Раздел 3. Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	140	140	140	130	40	52	2+6	30	10		
	Учебная практика	108	108								108	
	Производственная практика	144	144									144
	Промежуточная аттестация	12	12					12				
	Всего:		598	598	334	316	120	142	36	30	18	108

2.3. Содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Домашнее задание	Объем, акад. ч. / в т.ч. в форме практической подготовки	Коды компетенций, формирование которых способствует элемент	
1	2	3	4	5	
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса					
МДК 02.01 В Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса					
Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.					
	Содержание		12		
	1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции.	О-1 стр.27-30	1 1	ПК 2.1–2.8 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09	
	2. Стандарт внешнего вида сотрудников гостиницы	О-1 стр.45-47	1 1		
	3. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления.	О-1 стр. 30-31	1 1		
	4. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	О-1 стр.37-45	1 1		
	5. Деловое общение	конспект	1 1		
	6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей	Подготовить сообщение	1 1		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ			8	ПК 2.1–2.8 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
	1. Составление персональных заданий супервайзерам	О-1 стр. 30-35	1 1		
	2. Оформление технологических документов службы	конспект	1		

	номерного фонда.		1	
	3. Решение ситуационных заданий на знание аббревиатур: «Обозначения статуса номера и индекса поселения в отеле»	О-1 стр.12-15	1 1	
	4. Составление контрольных листов качества уборки номеров, помещений служебного и общего пользования	О-1 стр. 15-17	1 1	
Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	Содержание		28	ПК 2.1–2.8 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
	1. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей.	конспект	1 1	
	2. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала.	О-1 стр.67	1 1	
	3. Технологический цикл обслуживания гостей	конспект	1 1	
	4. Каналы продаж гостиничного продукта.	конспект	1 1	
	5. Процедура бронирования. Способы бронирования.	О-2 с.126-128	1 1	
	6. Оформление заказов на бронирование номеров.	О-1 с.126-128	1 1	
	7. Виды заявок и действия по ним. Алгоритм рассмотрения заявок.	О-1 с.98-104	1 1	
	8. Формы, бланки заявок на бронирование. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании.	О-1 с.98-104	1 1	
	9. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования.	О-104 с. 104-107	1 1	
	10. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования	конспект	1 1	
	11. Виды договоров (соглашений) на бронирование	О-1 с.138-140	1 1	
	12. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.	конспект	1 1	
	13. Ведение деловой переписки, служебной документации и	О-1	1	

коммуникаций	с.153-155	1	
14. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы	О-1 с.155-158	1	
		1	
В том числе практических занятий и лабораторных работ		32	
1. Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж	О.1,с.99 закончить работу	1	ПК 2.1–2.8 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
		1	
2. Составление расписания для сотрудников службы бронирования (на 2 и 3 администратора)	конспект	1	
		1	
3. Составление расписания для сотрудников службы бронирования (на 4 администратора)	Завершить работу	1	
		1	
4. Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования	О.1,с.106 закончить работу	1	
		1	
5. Презентация «Гостиничный продукт как комплекс услуг»	Завершить работу	1	
		1	
6. Анализ бронирования с использованием телефона, сайты-отелей и туроператора.	Завершить работу	1	
		1	
7. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	Завершить работу	1	
		1	
8. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	Завершить работу	1	
		1	
9. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	Завершить работу	1	
		1	
10. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	Завершить работу	1	
		1	
11. Изучение профессиональных автоматизированных программ (Shelter, Travelline)	Работа с АСУ	1	
		1	

	12. Изучение профессиональных автоматизированных программ (Shelter, Travelline)	Работа с АСУ	1	
			1	
	13. Составление анкеты для выявления запросов и предпочтений потребителя	Завершить работу	1	
			1	
	14. Разработка рекламного буклета гостиничного предприятия	Завершить работу	1	ПК 2.1–2.8 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
			1	
	15. Разработка листа оценки процедуры (бронирование по телефону)	Завершить работу	1	
			1	
	16. Разработка листа оценки процедуры (бронирование от стойки)	Завершить работу	1	
			1	
<p>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1</p> <p>Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда. Поиск на сайтах гостиниц материалов о консьержах, посыльных. Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей. Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя. Составить таблицу по основным средствам гостиницы. Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации. Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по заданию преподавателя). Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле. Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности в гостинице». Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж. Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта Определение задач управления каналами продаж (сбыта) Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг. Техники, повышающие эффективность телефонного разговора Особенности проведение переговоров с представителями разных стран.</p>			8	

Консультации	Консультация к экзамену	2		
Промежуточная аттестация	Экзамен	6		
Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса				
МДК 02.02 В Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса		42/62		
Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Содержание	12		ПК 2.1–2.8 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
	1. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	О-1 стр.12-14	1	
	2. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	О-1 стр. 66-70	1	
	3. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	О-1 стр.72-76	1	
	4. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	конспект	1	
	5. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	О-1 стр. 249-250	1	
	6. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	О-1 стр 249-250	1	
	В том числе практических работ		26	
	1. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	конспект	1	
	2. Оформление контроля качества уборки номеров.	О-1 стр. 51-60	1	
	3. Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	О-1 стр. 51-60	1	
	4. Презентация «Уборка номеров»	Завершить работу	1	
	5. Отработка навыков приема и оформления заказов на	Завершить	1	

	стирку и чистку личных вещей проживающих.	работу	1	
	6. Оформление забытых вещей	О-1 стр. 72-76	1 1	
	7. Составление памятки безопасности для гостей и персонала отеля	Завершить работу	1 1	
	8. Решение ситуаций по оказанию помощи гостю во время проживания с применением стандартов	О-1 стр.172-176	1 1	
	9. Решение экстраординарных ситуаций с гостями в отеле с применением стандартов	конспект	1 1	
	10. Разработка и оформление рекламных материалов (отель 3-4 звезд РК)	Завершить работу	1 1	
	11. Разработка и оформление рекламных материалов (отель 5 звезд РК)	Завершить работу	1 1	
	12. Разработка тематических открыток для гостей	О-1 стр. 66-67	1 1	
	13. Составление анимационных программ для различных категорий гостей	Завершить работу	1 1	
Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж	Содержание		30	
	1. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.	конспект	1 1	
	2. Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов.	О-1. стр. 50-57	1 1	
	3. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	конспект	1 1	
	4. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте	конспект	1	

мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский.		1	ПК 2.1–2.8 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
5. Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы.	Подготовить сообщение	1 1	
6. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	конспект	1 1	
7. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж.	О-1 стр.138-142	1 1	
8. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	О-1 стр. 140-142	1 1	
9. Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы	конспект	1 1	
10. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения документационного обеспечения.	Подготовить сообщение	1 1	
11. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены.	конспект	1 1	
12. Ценообразование: расчет цены услуг. Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	О-1 Стр.117-125	1	
13. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).	О-1 Стр.126-132		
14. Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование	конспект		
15. Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование	конспект		
В том числе практических работ			
1. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	конспект		
2. Составление договоров (соглашений) на бронирование номеров.	О-1 Стр.138-142		

3.	Формирование пакетов услуг гостиницы	Завершить работу	
	4. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	конспект	
	5. Формирование программ лояльности клиентов	Завершить работу	1
			1
	6. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	<i>Работа с АСУ</i>	1
			1
	7. Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.	<i>Работа с АСУ</i>	1
			1
	8. Профессиональная автоматизированная программа. Формирование плана загрузки номерного фонда на день.	<i>Работа с АСУ</i>	1
			1
	9. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графиков заезда гостей.	<i>Работа с АСУ</i>	1
			1
10. КРІ (расчет ключевых показателей отеля)	конспект	1	
		1	
11. КРІ (расчет ключевых показателей отеля)	конспект	36	
		1	
12. Составление отчета по ночному аудиту	конспект	1	
		1	
13. Составление отчета по ночному аудиту	конспект	1	
		1	
14. Составление схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.	О-1 стр.155-162	1	
		1	
15. Подготовка ответа на запрос бронирования	Завершить работу	1	
		1	
16. Подготовка ответа на запрос бронирования	Завершить работу	1	
17. Алгоритм и правила работы с жалобами	Завершить работу	1	
		1	
18. Алгоритм и правила работы с жалобами	Завершить	1	

		работу	1	
Консультации	Консультация к экзамену		2	
Промежуточная аттестация	Экзамен		6	
Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иногосредства размещения		56/84		
МДК 02.03 В Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иногосредства размещения		56/84		
Тема 3.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	Содержание		24	
	1. Введение в специальность. Цели и задачи междисциплинарного курса. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ.	конспект	1	ПК 2.1–2.8 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
	2. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.	конспект	1	
	3. Требования к обслуживающему персоналу. Функции менеджера, портье и консьержа.	О-1 стр.23-25	1	
	4. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	О-1 стр.18-20	1	
	5. Этикет телефонных переговоров.	Подготовить сообщение	1	
	6. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.	конспект	1	
	7. Операционный процесс обслуживания гостей в отеле	О-1 стр. 84-100	1	
	8. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	конспект	1	
	9. Проблемы службы приема и размещения	Подготовить сообщение	1	
	10. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	Подготовить сообщение	1	
	11. Взаимодействие службы приема и размещения с другими	конспект	1	

	службами гостиницы.		1	
	12. Технология оценки уровня удовлетворенности гостей качеством обслуживания	О-1 стр.239-243	1 1	
	В том числе практических работ		34	
	1. Изучение нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц	О-1 стр. 9-17	1 1	
	2. Составление требований к стандарту внешнего вида и личным качествам сотрудников СПиР	О-1 стр. 24-25	1 1	
	3. Изучение должностных обязанностей сотрудников СПиР	конспект	1 1	ПК 2.1–2.8 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
	4. Составление расписания для сотрудника СПИР	конспект	1 1	
	5. Составление расписания для сотрудника СПИР (на 4 администратора)	Завершить работу	1 1	
	6. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей согласно стандартам	Завершить работу	1 1	
	7. Речевой стандарт при бронировании по телефону с применением стандартов	О-1 стр.41-43	1 1	
	8. Предоставление информации об отеле с применением стандартов	О-1 стр. 41-43	1 1	
	9. Предоставление туринформации с применением стандартов	конспект	1 1	
	10. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение АСУ «Shelter»	О-1 стр.194-195	1 1	
	11. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение АСУ «Shelter». Основные функции	конспект	1 1	
	12. Создание брони, заполнение профайла гостя в АСУ «Shelter»	Завершить работу	1 1	
	13. Заселение гостя от стойки в АСУ «Shelter»	О-1 стр.197-198	1 1	
	14. Заселение гостя по предварительному бронированию в АСУ «Shelter»	Завершить работу	1 1	
	15. Решение ситуаций по оказанию помощи гостю во время	О-1	1	

	проживания	стр.196-198	1	ПК 2.1–2.8 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
	16. Разработка листа оценки процедуры (заселение от стойки)	Завершить работу	1	
	17. Разработка листа оценки процедуры (заселение по предварительному бронированию)	Завершить работу	1	
			1	
Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей	Содержание		32	
	1. Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	О-1 стр.64-67	1	
	2. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	О-1 стр. 68-77	1	
	3. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя	конспект	1	
	4. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.	Подготовить сообщение	1	
	5. Категории гостей. Порядок встречи, приема и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей.	конспект	1	
	6. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	О-1 стр.150-160	1	
	7. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями.	Подготовить сообщение	1	
	8. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей.	О-1 стр.175-177	1	
	9. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения.	О-1 стр.178-180	1	
	10. Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов	конспект	1	
11. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.	Подготовить сообщение	1		

12. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами	конспект	1	ПК 2.1–2.8 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
		1	
13. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения	О-1 стр.44-48	1	
		1	
14. Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита	О-1 стр. 205-207	1	
		1	
15. Правила работы с информационной базой данных гостиницы	конспект	1	
		1	
16. Инновации в гостиничной индустрии.	Подготовить сообщение	1	
		1	
В том числе практических работ		50	
1. Прием, регистрация и размещение групп, корпоративных гостей	Инструкция к п/з	1	
		1	
2. Прием, регистрация и размещение VIP-гостей	Инструкция к п/з	1	
		1	
3. Регистрация иностранных гостей в гостиницах РФ	Инструкция к п/з	1	
		1	
4. Особенности работы с гостями, с учетом их категории	Инструкция к п/з	1	
		1	
5. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	Инструкция к п/з	1	
		1	
6. Работа в АСУ «Shelter». Переселение и подселение гостя в номер	Инструкция к п/з	1	
		1	
7. Решение ситуационных заданий при возникновении ЧС (угроза теракта, рейдерский захват)	Инструкция к п/з	1	
		1	
8. Работа с договором на продажу гостиничных услуг (3-4*)	Инструкция к п/з	1	ПК 2.1–2.8 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
		1	
9. Составление паспорта гостиничного предприятия (5*)	Инструкция к п/з	1	
		1	
10. Составление паспорта предприятия санаторно-	Инструкция	1	

	курортного комплекса РК	к п/з	1	
	11. Оплата услуг. Процедура выселения гостя в АСУ согласно стандартам	Инструкция к п/з	1 1	
	12. Работа со счетами гостей.	Инструкция к п/з	1 1	
	13. Оформление возврата за неиспользованные услуги	Инструкция к п/з	1 1	
	14. Решение ситуационных задач: разделение счета гостя на фолио, внесение корректировки в счет гостя в АСУ «Shelter»	Инструкция к п/з	1 1	
	15. Решение ситуаций, возникающих в процессе работы СПиР с другими службами отеля	Инструкция к п/з	1 1	
	16. Оформление журнала передачи смены	Инструкция к п/з	1 1	
	17. Составление отчета о текущем состоянии занятости номерного фонда в АСУ «Shelter»	Инструкция к программе	1 1	
	18. Составление отчетов на текущую дату в АСУ «Shelter»	Инструкция к программе	1 1	
	19. Выполнение ночного аудита в АСУ «Shelter»	Инструкция к программе	1 1	
	20. Правила выполнения ночного аудита	Завершить работу	1 1	
	21. Разработка информационно-рекламной продукции отеля	О-1 стр. 260-270	1 1	
	22. Составление и оформление информационно-рекламной продукции	О-1 стр. 260-270	1 1	
	23-25. Учебная экскурсия.	Подготовить отчет	6	
Консультации	Консультация к экзамену		2	
Промежуточная аттестация	Экзамен		6	
Темы курсовых работ			30	

<ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере). 2. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере). 3. Особенности структуры дополнительных услуг в гостиницах делового назначения 4. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в апарта-отелях 5. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в хостелах 6. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в бутик-отелях 7. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в отелях-люкс 8. Организация обслуживания в отелях, ориентированных на деловое общение 9. Расширение ассортимента услуг спортивно – оздоровительного центра как фактор повышения конкурентоспособности гостиницы 10. Анализ организации работы службы обслуживания номерного фонда в гостинице и пути ее совершенствования 11. Влияние высококачественного обслуживания VIP гостей во время проживания в гостинице на формирование положительного имиджа гостиничного предприятия 12. Особенности структуры СПА услуг в курортных гостиницах и пути ее совершенствования 13. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в мотелях 14. Организация экскурсионного обслуживания в гостинице и пути ее совершенствования 15. Анализ технологий организации работы в службе хозяйственного обеспечения в гостинице и пути ее совершенствования 16. Особенности организации обслуживания иностранных гостей в гостинице 17. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице и пути ее совершенствования 18. Организация предоставления развлекательных услуг в гостинице и пути ее совершенствования 19. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания при размещении с животными 20. Анализ ассортимента спортивно – оздоровительных услуг, предоставляемых в туристских комплексах и пути его совершенствования 		
Учебная практика Виды работ	72	ПК 2.1–2.8 ОК 01-05, ОК 07,

<p>1. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения</p> <p>2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг</p> <p>3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</p> <p>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.</p> <p>5. 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 Овладение практическими навыками супервайзера, координатора Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья Проведение различных видов уборочных работ Оформление документов на забытые вещи Контроль сохранности предметов интерьера номеров Использование в работе знаний иностранных языков Оказание персональных и дополнительных услуг гостям Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование 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</p>		ОК 09
--	--	-------

<p>Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</p> <p>Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием</p> <p>Составление актов на списание инвентаря и оборудования</p> <p>Организация рабочего места</p> <p>Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия</p> <p>Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;</p> <p>Оформление бронирования с использованием телефона</p> <p>Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора</p> <p>Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.</p> <p>Оформление индивидуального бронирования</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования</p> <p>Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров</p> <p>Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование</p> <p>Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования</p> <p>Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</p> <p>Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам</p> <p>Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>Создание отчетов по бронированию</p> <p>Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p>		
<p align="center">Производственная практика</p> <p align="center">Виды работ</p> <p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p>	72	<p align="center">ПК 2.1–2.8 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09</p>

<p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</p> <p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>Выполнение обязанностей ночного портье.</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих</p> <p>Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</p> <p>Проведение контроля готовности номеров к заселению</p> <p>Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой</p> <p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.</p> <p>Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.</p> <p>Ведение учета забытых вещей.</p> <p>Работа с просьбами и жалобами гостей.</p> <p>Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности</p>		
<p>Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества</p> <p>Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.</p> <p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг</p> <p>Оформление отчетной документации</p> <p>Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах</p> <p>Оформление актов на списание малоценного инвентаря</p>		<p>ПК 2.1–2.8 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09</p>

<p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях Оформление принятых заявок на резервирование номеров Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров Внесение изменений в заказ на бронирование Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения 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. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>		
Промежуточная аттестация	12	
Всего:	598	

2.4. Курсовой проект (работа)

Является обязательным для обучающихся по тематике данного профессионального модуля(ей)

Тематика курсовых проектов (работ)

1. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).
2. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).
3. Особенности структуры дополнительных услуг в гостиницах делового назначения
4. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в апарта-отелях
5. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в хостелах
6. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в бутик-отелях
7. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в отелях-люкс
8. Организация обслуживания в отелях, ориентированных на деловое общение
9. Расширение ассортимента услуг спортивно – оздоровительного центра как фактор повышения конкурентоспособности гостиницы
10. Анализ организации работы службы обслуживания номерного фонда в гостинице и пути ее совершенствования
11. Влияние высококачественного обслуживания VIP гостей во время проживания в гостинице на формирование положительного имиджа гостиничного предприятия
12. Особенности структуры СПА услуг в курортных гостиницах и пути ее совершенствования
13. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в мотелях
14. Организация экскурсионного обслуживания в гостинице и пути ее совершенствования
15. Анализ технологий организации работы в службе хозяйственного обеспечения в гостинице и пути ее совершенствования
16. Особенности организации обслуживания иностранных гостей в гостинице
17. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице и пути ее совершенствования
18. Организация предоставления развлекательных услуг в гостинице и пути ее совершенствования
19. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания при размещении с животными
20. Анализ ассортимента спортивно – оздоровительных услуг, предоставляемых в туристских комплексах и пути его совершенствования

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинеты «Основ маркетинга», «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения», «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», оснащенные в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Лаборатория учебный гостиничный номер, оснащенная в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Мастерские и учебно-производственные зоны, стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования, сервис на объектах гостеприимства «Горничная», учебно-производственная зона «Горничная», учебно-производственная зона «Туризм и гостеприимство», учебно-производственная зона «Портъе», учебная зона «Информационные системы и технологии в сервисе и туризме»; оснащенные в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Оснащенные базы практики (мастерские/зоны по видам работ), оснащенные в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Основные источники

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. Клоева. — 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>

6. 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>

Дополнительные источники

1. Чередниченко Ю.П. Организация приема и выписки гостей в отеле: учеб. пособие / – Ростов на Дону : Феникс, 2020. – 157 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

1. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – 6-е изд., испр. и доп. – Москва : Академия,

2015. – 240 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

2. Ехина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательский центр «Академия», 2021. – 320 с. (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-4468-3367-2. – Текст (визуальный) : непосредственный.

2. Косолапов, А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. –5-е изд. стер. – Москва : КНОРУС, 2016. – 200 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

3. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – Москва : Юрайт, 2017. – 336 с. – (Профессиональное образование). – Текст (визуальный) : непосредственный.

4. ОТЕЛЬЕР&РЕСТОРАТОР / ОТЕЛЬЕР : Главный журнал для отелей. – Киев : Медиа-КИТ, 2012. – 1 р. в 2 мес

Периодические издания:

1. Академия гостеприимства: журнал для владельцев ресторанный и гостиничного бизнеса / издательский дом ООО «МЕДИАПро» – М.: 2016. – 1 р. в 2 мес.

2. Гостиница и ресторан: бизнес и управление/ главный редактор Майя Фарафонова/ ООО «Хоспиталити», 2016.

3. РЕСТОРАТОР CHEF: издатель ООО «НТА эвент» – М.: 2015. – 1 р. в 2 мес.

Электронные ресурсы

1. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л.В. Семенова, В.С. Корнеевец, И.И. Драгилова, В.О. Корионова. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 86 с. – ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/44183> (дата обращения: 02.09.2020). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Радыгина, Е.Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е.Г. Радыгина. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399> (дата обращения: 18.11.2020). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б. – Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 176 с. – ISBN 978-5-394-04230-0. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/102280.html> (дата обращения: 29.11.2021). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоения компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК.2.1 ОК 01.	Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03.	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК.2.8 ОК 04.	Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса	Экспертное наблюдение за выполнением работ на

		практике
ОК 05.	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.7 ОК 09.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК.2.2 ОК 01.	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03	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.	Управлять конфликтными ситуациями в департаментах(службах, отделах)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05.	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК.2.3 ОК 01.	Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК.2.4 ОК 03.	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.	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК.2.5 ОК 05.	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. ОК 02	Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов(служб, отделов);	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03.	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК.2.6 ОК 04.	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

ПК.2.7 ОК 05.	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.3
к ОПОП-П специальности
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Рабочая программа профессионального модуля
«ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИЯМ АДМИНИСТРАТОР, ПОРТЬЕ»

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по профессиям администратор, портье разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», входящей в укрупнённую группу направлений специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Романовский колледж индустрии гостеприимства».

Разработчики: преподаватели ГБПОУ РК «РКИГ» Ермакова И.В. Максакова И.Г.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по профессиям администратор, портье рассмотрена на заседании цикловой методической комиссии (ЦМК) «Гостиничные услуги».

Протокол № 9 от 27 апреля 2026 г.

Председатель ЦМК «Гостеприимство» _____ Щербакова Е.В.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по профессиям администратор, портье рекомендована методическим советом ГБПОУ РК «РКИГ» при реализации основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Протокол № 5 от 27 апреля 2026 г.

Методист _____ Донченко Я.А.

Согласовано с работодателем

(наименование предприятия, организации)

(должность, подпись, ФИО)

«__» _____ 202__ г.

М.П.

©) Ермакова И.В., Максакова И.Г. – составители.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 84

- 1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы 85*
- 1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля 85*
- 1.3. Обоснование часов вариативной части ОПОП-П 90*

2. Структура и содержание профессионального модуля 951

- 2.1. Трудоемкость освоения модуля 951*
- 2.2. Структура профессионального модуля 90* **Ошибка! Закладка не определена.**
- 2.3. Содержание профессионального модуля 100* **Ошибка! Закладка не определена.**

3. Условия реализации профессионального модуля 115

- 3.1. Материально-техническое обеспечение 115*
- 3.2. Учебно-методическое обеспечение 116*

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля 117

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ. 03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИЯМ АДМИНИСТРАТОР,
ПОРТЬЕ**

1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Цель модуля: освоение вида деятельности Выполнение работ по профессии Администратор, портье.

Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной программы

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать
ОК 01	<ul style="list-style-type: none"> - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; - анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; - определять этапы решения задачи; - выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы - составлять план действия; - определять необходимые ресурсы; - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; - реализовывать составленный план; - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника); 	<ul style="list-style-type: none"> - актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; - методы работы в профессиональной и смежных сферах; - структуру плана для решения задач; - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
ОК 02	<ul style="list-style-type: none"> - определять задачи для поиска информации; - определять необходимые источники информации; - планировать процесс поиска; - структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; - оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение; 	<ul style="list-style-type: none"> - номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации; - формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств; - выполнять расчеты с использованием прикладных компьютерных программ;

	<ul style="list-style-type: none"> - использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач; 	<ul style="list-style-type: none"> - использовать сеть Интернет и её возможности для организации оперативного обмена информацией; - использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах; - обрабатывать и анализировать информацию с применением программных средств и вычислительной техники; - получать информацию в локальных и глобальных компьютерных сетях; - применять графические редакторы для создания и редактирования изображений; - применять компьютерные программы для поиска информации, составления и оформления документов и презентаций; - базовые системные программные продукты и пакеты прикладных программ (текстовые редакторы, электронные таблицы, системы управления базами данных, графические редакторы, информационно-поисковые системы); - методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; - общий состав и структуру персональных электронно-вычислительных машин (ЭВМ) и вычислительных систем; - основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности; - основные положения и принципы автоматизированной обработки и передачи информации; - основные принципы, методы и свойства информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
ОК 03	<ul style="list-style-type: none"> - определять задачи для поиска информации; - определять необходимые источники информации; - планировать процесс поиска; 	<ul style="list-style-type: none"> - номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации;

	<ul style="list-style-type: none"> - структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; - оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение; - использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач; 	<ul style="list-style-type: none"> - формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств; - выполнять расчеты с использованием прикладных компьютерных программ; - использовать сеть Интернет и её возможности для организации оперативного обмена информацией; - использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах; - обрабатывать и анализировать информацию с применением программных средств и вычислительной техники; - получать информацию в локальных и глобальных компьютерных сетях; - применять графические редакторы для создания и редактирования изображений; - применять компьютерные программы для поиска информации, составления и оформления документов и презентаций; - базовые системные программные продукты и пакеты прикладных программ (текстовые редакторы, электронные таблицы, системы управления базами данных, графические редакторы, информационно-поисковые системы); - методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; - общий состав и структуру персональных электронно-вычислительных машин (ЭВМ) и вычислительных систем; - основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности; - основные положения и принципы
--	---	---

		автоматизированной обработки и передачи информации; - основные принципы, методы и свойства информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
ОК 04	- организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;	- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности;
ОК 05	- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;	- особенности социального и культурного контекста; - правила оформления документов и построения устных сообщений;
ОК 07	- соблюдать нормы экологической безопасности; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; - организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона; - пользоваться первичными средствами пожаротушения; - применять правила поведения в чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера и при угрозе террористического акта; - обеспечивать устойчивость объектов экономики; - прогнозировать развитие событий и оценку последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму; - применять правила поведения и действия по сигналам гражданской обороны; - соблюдать нормы экологической безопасности; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности; - определять виды Вооруженных Сил, рода войск;	- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; - пути обеспечения ресурсосбережения; - принципы бережливого производства; - основные направления изменения климатических условий региона; - основы пожаробезопасности и электробезопасности; - меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах; - способы защиты населения от оружия массового поражения; - принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьезной угрозе национальной безопасности России; - задачи и основные мероприятия гражданской обороны; - основы военной службы и обороны государства; - основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящих на

	<ul style="list-style-type: none"> - ориентироваться в воинских званиях военнослужащих Вооруженных Сил Российской Федерации; - владеть общей физической и строевой подготовкой; - пользоваться знаниями в области обязательной подготовки граждан к военной службе; - демонстрировать основы оказания первой доврачебной помощи пострадавшим. - оказывать первую медицинскую помощь в различных ситуациях; - осуществлять профилактику инфекционных заболеваний; - определять показатели здоровья и оценивать физическое состояние; - составлять индивидуальные карты здоровья с режимом дня, графиком питания; - систематизировать и анализировать первичные статистические данные с использованием различных статистических методов; - планировать, организовывать и проводить картирование потоков создания ценности; - использовать эффективные методы для снижения различных видов потерь; - пользоваться инструментами бережливого производства в производственной деятельности предприятия; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии; - осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - соблюдать нормы экологической безопасности; - организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона; 	<ul style="list-style-type: none"> вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учетные специальности, родственные специальностям СПО; - организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на нее в добровольном порядке; - область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы; - основы оказания первой доврачебной помощи пострадавшим; - общие характеристики поражений организма человека от воздействия опасных факторов; - классификацию и общие признаки инфекционных заболеваний; - основы здорового образа жизни; - содержание и формы бережливого производства; - основы принципы, методы и инструменты бережливого производства; - методы и инструменты построения карты текущих и будущих потоков создания ценности; - основные виды потерь, их источники и способы их устранения, различные виды статистических методов контроля; - система 5С, метод Красных ярлыков, правила построения потоков создания ценности и способы их оптимизации; - инструменты бережливого производства, основы процессного подхода; - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; - основы проектной деятельности; - правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - основные направления изменения климатических условий региона; - технологии бережливого производства на предприятиях Крымского региона;
--	--	---

ОК 09	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - в области иностранного языка; - понимать отдельные фразы и наиболее употребительные слова в высказываниях, касающихся важных тем, связанных с профессиональной деятельностью; - понимать, о чем идет речь в простых, четко произнесенных и небольших по объему сообщениях (в т.ч. устных инструкциях); - читать и переводить тексты профессиональной направленности (со словарем); - общаться в простых типичных ситуациях профессиональной деятельности, требующих непосредственного обмена информацией в рамках знакомых тем и видов деятельности; - применять различные формы и виды устной и письменной коммуникации на иностранном языке при межличностном и межкультурном взаимодействии; - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы; - выполнять коммуникацию с клиентом в различных ситуациях (оформление заказа, коррективы заказа, работа с претензиями); - презентовать работы; 	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - 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; - особенностей произношения; - правила чтения текстов профессиональной направленности; - правила речевого этикета и социокультурные нормы общения на иностранном языке; - формы и виды устной и письменной коммуникации на иностранном языке при межличностном и межкультурном взаимодействии;
-------	---	---

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ПК 3.1	- осуществлять контроль деятельности службы приема и размещения и	- нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих	- встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

	<p>своевременно выявлять отклонения в их работе;</p> <ul style="list-style-type: none"> - контролировать обеспеченность службы приема и размещения материально-техническими, информационными ресурсами; - составлять отчеты о работе службы приема и размещения; 	<p>деятельность средств размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - правил приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; - правил регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - правил проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; - требований охраны труда, основ охраны здоровья, санитарии и гигиены, правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; 	<ul style="list-style-type: none"> - информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
ПК 3.2	<ul style="list-style-type: none"> - принимать и оформлять необходимые документы при регистрации гостя; - информировать гостя о дополнительных услугах гостиницы; - оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; - принимать меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании гостей; 	<ul style="list-style-type: none"> - нормативно-правовых актов Российской Федерации, регулирующих основные и дополнительные услуги гостиницы; - правил оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; - правил обеспечения безопасности в средствах размещения; 	<ul style="list-style-type: none"> - приема и передачи информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; - приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; - приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; - проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
ПК.3.3	<ul style="list-style-type: none"> - принимать и оформлять необходимые документы при выезде гостя; 	<ul style="list-style-type: none"> - нормативно-правовых актов Российской Федерации, регулирующих деятельность средств 	<ul style="list-style-type: none"> - проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

	<ul style="list-style-type: none"> - информировать гостя о дополнительных услугах гостиницы; - оформлять и подготавливать счета гостей, и производить расчеты с ними; - принимать меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании гостей; 	<ul style="list-style-type: none"> размещения правила комплектации тележки горничной; - технологию обслуживания при приеме, регистрации и поселении гостей; - основные и дополнительные услуги гостиницы; - правил оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; - правил обеспечения безопасности в средствах размещения; 	<ul style="list-style-type: none"> - хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения;
--	---	--	---

1.3. Обоснование часов вариативной части ОПОП-П

№ № п/п	Дополнительные профессиональные компетенции	Дополнительные знания, умения, навыки	№ наименования темы	Объем часов	Обоснование включения в рабочую программу
3	ПК.3.1 – ПК.3.3	Владеть навыками: координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания	ПП.03 Производственная практика	72	Подготовка специалистов согласно стандартов ресторанного обслуживания предприятия-партнера (ООО «МРИЯ»)

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, в т.ч.:	68	68
теоретические занятия	24	24
лабораторные и практические занятия	44	44
Курсовая работа (проект)	-	-
Самостоятельная работа	-	-
Практика, в т.ч.:	180	180
учебная	72	72
производственная	108	108

Промежуточная аттестация, в том числе:		
МДК 03.01 в форме экзамена	6+2	6+2
МДК 03.02 в форме экзамена	6+2	6+2
УП 03 и ПП 03 в форме комплексного дифференцированного зачета		
ПМ 03 в форме экзамена	12	12
Всего	276	276

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	теоретические занятия	лабораторные и практические занятия	Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа	Учебная практика	Производственная практика
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ПК 3.1–3.3 ОК 01- 05, ОК 07, ОК 09	Раздел 1. Выполнение работ по профессии Администратор	42	42	42	42	12	22	2+6			
	Раздел 2. Выполнение работ по профессии портье	42	42	42	42	12	22	2+6			
	Учебная практика	72	72							72	
	Производственная практика	108	108								108
	Промежуточная аттестация	12						12			
	Всего:		276	276	84	84	24	44	28		72

2.3. Содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем профессионального модуля, междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Домашнее задание	Объем, акад. ч. / в т.ч. в форме практической подготовки	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4	
МДК «03.01. Выполнение работ по профессии «Администратор»			12/22	
Тема 1.2. Организация и технология работы Администратора	Содержание		12	ПК 3.1–3.3, ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
	1. История развития гостиничного хозяйства	конспект	1	
	2. История развития гостиничного хозяйства	конспект	1	
	3. Классификация средств размещения в РФ.	О-2 с.6-11	1	
	4. Организация и технология работы администратора гостиницы	конспект	1	
	5. Администратор как функционально -связующее звено всех служб гостиницы	О-1 с.33-42	1	
	6. Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения.	О-1 с.33-42	1	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		22	
	1. Сравнительный анализ характеристик гостиниц в соответствии с «Положением о классификации гостиниц».	О-1 с.33-42	1	
	2. Применение «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» в текущей работе администратора.	О-1 с.61-65	1	
	3. Структура внутриорганизационной документации,	конспект	1	

	регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы.		1	
	4. Деловой этикет администратора	конспект	1	
			1	
	5. Изучение профстандарта «Работник по приему и размещению гостей»	Завершение работы	1	
			1	
	6. Контроль исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).	конспект	1	
			1	
	7. Набор предоставляемых услуг гостиницы (дома отдыха) в зависимости от категории и расположения.	Завершение работы	1	
			1	
	8. Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха)	Подготовка сообщения	1	
			1	
	9. Виды делового общения	конспект	1	
			1	
	10. Работа с жалобами	Завершение работы	1	
			1	
	11. Рекомендации при выборе инноваций на гостиничном предприятии.	Подготовка сообщения	1	
			1	
МДК «03.01. Выполнение работ по профессии «Портье»				
	Содержание		12/22	
Тема 2.1 Организация и технология работы Портье	1. Характеристика службы приема и размещения.	О-1	1	ПК 3.1–3.3, ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
	Организация рабочего места в службе приема и размещения	с.6-19	1	
	2. Организация и технология работы портье.	О-1	1	
		с.19-33	1	
	3. Технологический цикл обслуживания гостей. Регистрация и поселения гостя.	О-1	1	
		с.66-70	1	
	4. Обслуживание гостей во время проживания. Организация и технология предоставления дополнительных услуг отеля.	О-1	1	
	с.66-70	1		
5. Должностные обязанности портье	О-1	1		
	с.184-186	1		
6. Правила обеспечения безопасности в средствах	О-1	1		

	размещения.	с.109-114	1	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		22	
	1. Должностные обязанности портье	О-1 с.54-60	1 1	
	2. Стандарт внешнего вида портье	конспект	1 1	
	3. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя.	О-1 с.66-71	1 1	
	4. Поселение гостя от стойки.	О-1 с.66-71	1 1	
	5. Поселение иностранных гостей в гостиницах РФ.	О-1 с.154-168	1 1	
	6. Информирование гостя о дополнительных услугах гостиницы.	О-1 с.71-80	1 1	
	7. Помощь гостям во время проживания.	О-1 с.71-80	1 1	
	8. Предоставление туристической информации гостям.	О-1 с.71-80	1 1	
	9. Подготовка и оформление счета гостей.	О-1 с.190-194	1 1	
	10. Выезд гостя с последующим бронированием.	О-1 с.184-186	1 1	
	11. Решение ситуативных заданий при выселении гостя.	О-1 с.190-204	1 1	
Промежуточная аттестация	Консультация		2	
	Экзамен		6	
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела.		-	-	
Учебная практика Виды работ 1. Регистрация и размещение индивидуальных гостей. 2. Регистрация и размещение корпоративных и туристских групп. 3. Регистрация и размещение иностранных граждан, VIP-гостей.		72		ПК 3.1–3.3, ОК 01-05, ОК 07, ОК 09

4. Предоставление информации гостю о дополнительных услугах гостиницы. 5. Подготовка документации для расчета с гостями, и организация выезда. 6. Работа с жалобами гостей.			
Производственная практика Виды работ: <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 • Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей • Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. • Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями • Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями • Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. • 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.	108		
Промежуточная аттестация	12		
Всего	276		

5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинеты организации деятельности сотрудников службы приема, размещения; организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, оснащенные в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Мастерские и учебно-производственная зона Учебно-производственная зона «Портье», оснащенная в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Оснащенные базы практики (мастерские/зоны по видам работ), оснащенные в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1853.

2. Федеральный закон от 24 ноября 1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 10.01.2003 № 15-ФЗ, от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 05.02.2007 № 12-ФЗ, от 30.12.2008 № 309-ФЗ, от 28.06.2009 № 123-ФЗ, от 27.12.2009 № 365-ФЗ, от 30.07.2010 № 242-ФЗ).

3. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».

4. Ехина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательский центр «Академия», 2021. – 320 с. (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-4468-3367-2. – Текст (визуальный) : непосредственный.

5. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И. Потапова. – 4-е изд., перераб. и доп. Москва : Издательский центр «Академия», 2021. – 272 с.– 320 с. (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-4468-1550-0. – Текст (визуальный) : непосредственный.

Дополнительные источники

1. Чередниченко Ю.П. Организация приема и выписки гостей в отеле: учеб. пособие / – Ростов на Дону : Феникс, 2020. – 157 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

2. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – 6-е изд., испр. и доп. – Москва : Академия, 2015. – 240 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

3. Косолапов, А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. – 5-е изд. стер. – Москва : КНОРУС, 2016. – 200 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

4. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – Москва : Юрайт, 2017. – 336 с. – (Профессиональное образование). – Текст (визуальный) : непосредственный.

5. ОТЕЛЬЕР&РЕСТОРАТОР / ОТЕЛЬЕР : Главный журнал для отелей. – Киев : Медиа-КИТ, 2012. – 1 р. в 2 мес

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 ОК 01.	Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03.	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.	Взаимодействовать со службами (отделами) гостиничного комплекса	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05.	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 3.2 ОК 01.	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб приема и размещения, и номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02 ОК 03.	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.	Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05.	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 3.3 ОК 01.	Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

ОК 03.	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.	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05.	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.4
к ОПОП-П специальности
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Рабочая программа профессионального модуля
«ПМ. 04 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ ГОРНИЧНАЯ»

Рабочая программа профессионального модуля ПМ. 04 Выполнение работ по профессии горничная разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство, входящей в укрупненную группу 43.00.00 Сервис и туризм

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Романовский колледж индустрии гостеприимства».

Разработчик: преподаватель Е.В. Щербакова, преподаватель ГБПОУ РК «РКИГ».

Рабочая программа профессионального модуля ПМ. 04 Выполнение работ по профессии горничная рассмотрена на заседании ЦМК «Гостеприимств»

Протокол № 9 от 27 апреля 2026 г.

Председатель ЦМК Щербакова Е.В.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ. 04 Выполнение работ по профессии горничная рекомендована методическим советом ГБПОУ РК «РКИГ» при реализации основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол № 5 от 27 апреля 2026 г.

Методист _____ Я.А. Донченко

Согласовано с работодателем

(наименование предприятия, организации)

(должность, подпись, ФИО)

«__» _____ 202__ г.

М.П.

©) Е.В. Щербакова – автор-составитель

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 99

1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы 99

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля 99

2. Структура и содержание профессионального модуля 105

2.1. Трудоемкость освоения модуля 105

2.2. Структура профессионального модуля 106

2.3. Содержание профессионального модуля 107

3. Условия реализации профессионального модуля Ошибка! Закладка не определена.

3.1. Материально-техническое обеспечение Ошибка! Закладка не определена.

3.2. Учебно-методическое обеспечение 111

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля 111

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
«ПМ. 04 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ ГОРНИЧНАЯ»**

1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Цель модуля: освоение вида деятельности Выполнение работ по профессии горничная.

Профессиональный модуль включен в вариативную часть образовательной программы.

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать
ОК 01	<ul style="list-style-type: none"> - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; - анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; - определять этапы решения задачи; - выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы - составлять план действия; - определять необходимые ресурсы; - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; - реализовывать составленный план; - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника); 	<ul style="list-style-type: none"> - актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; - методы работы в профессиональной и смежных сферах; - структуру плана для решения задач; - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
ОК 02	<ul style="list-style-type: none"> - определять задачи для поиска информации; - определять необходимые источники информации; - планировать процесс поиска; - структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; - оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение; 	<ul style="list-style-type: none"> - номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации; - формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств; - выполнять расчеты с использованием прикладных компьютерных программ;

	<ul style="list-style-type: none"> - использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач; 	<ul style="list-style-type: none"> - использовать сеть Интернет и её возможности для организации оперативного обмена информацией; - использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах; - обрабатывать и анализировать информацию с применением программных средств и вычислительной техники; - получать информацию в локальных и глобальных компьютерных сетях; - применять графические редакторы для создания и редактирования изображений; - применять компьютерные программы для поиска информации, составления и оформления документов и презентаций; - базовые системные программные продукты и пакеты прикладных программ (текстовые редакторы, электронные таблицы, системы управления базами данных, графические редакторы, информационно-поисковые системы); - методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; - общий состав и структуру персональных электронно-вычислительных машин (ЭВМ) и вычислительных систем; - основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности; - основные положения и принципы автоматизированной обработки и передачи информации; - основные принципы, методы и свойства информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
ОК 03	<ul style="list-style-type: none"> - определять задачи для поиска информации; - определять необходимые источники информации; - планировать процесс поиска; 	<ul style="list-style-type: none"> - номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации;

	<ul style="list-style-type: none"> - структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; - оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение; - использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач; 	<ul style="list-style-type: none"> - формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств; - выполнять расчеты с использованием прикладных компьютерных программ; - использовать сеть Интернет и её возможности для организации оперативного обмена информацией; - использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах; - обрабатывать и анализировать информацию с применением программных средств и вычислительной техники; - получать информацию в локальных и глобальных компьютерных сетях; - применять графические редакторы для создания и редактирования изображений; - применять компьютерные программы для поиска информации, составления и оформления документов и презентаций; - базовые системные программные продукты и пакеты прикладных программ (текстовые редакторы, электронные таблицы, системы управления базами данных, графические редакторы, информационно-поисковые системы); - методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; - общий состав и структуру персональных электронно-вычислительных машин (ЭВМ) и вычислительных систем; - основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности; - основные положения и принципы
--	---	---

		автоматизированной обработки и передачи информации; - основные принципы, методы и свойства информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
ОК 04	- организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;	- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности;
ОК 05	- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;	- особенности социального и культурного контекста; - правила оформления документов и построения устных сообщений;
ОК 07	- соблюдать нормы экологической безопасности; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; - организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона; - пользоваться первичными средствами пожаротушения; - применять правила поведения в чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера и при угрозе террористического акта; - обеспечивать устойчивость объектов экономики; - прогнозировать развитие событий и оценку последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму; - применять правила поведения и действия по сигналам гражданской обороны; - соблюдать нормы экологической безопасности; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности; - определять виды Вооруженных Сил, рода войск;	- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; - пути обеспечения ресурсосбережения; - принципы бережливого производства; - основные направления изменения климатических условий региона; - основы пожаробезопасности и электробезопасности; - меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах; - способы защиты населения от оружия массового поражения; - принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьезной угрозе национальной безопасности России; - задачи и основные мероприятия гражданской обороны; - основы военной службы и обороны государства; - основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящих на

	<ul style="list-style-type: none"> - ориентироваться в воинских званиях военнослужащих Вооруженных Сил Российской Федерации; - владеть общей физической и строевой подготовкой; - пользоваться знаниями в области обязательной подготовки граждан к военной службе; - демонстрировать основы оказания первой доврачебной помощи пострадавшим. - оказывать первую медицинскую помощь в различных ситуациях; - осуществлять профилактику инфекционных заболеваний; - определять показатели здоровья и оценивать физическое состояние; - составлять индивидуальные карты здоровья с режимом дня, графиком питания; - систематизировать и анализировать первичные статистические данные с использованием различных статистических методов; - планировать, организовывать и проводить картирование потоков создания ценности; - использовать эффективные методы для снижения различных видов потерь; - пользоваться инструментами бережливого производства в производственной деятельности предприятия; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии; - осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - соблюдать нормы экологической безопасности; - организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона; 	<ul style="list-style-type: none"> вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учетные специальности, родственные специальностям СПО; - организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на нее в добровольном порядке; - область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы; - основы оказания первой доврачебной помощи пострадавшим; - общие характеристики поражений организма человека от воздействия опасных факторов; - классификацию и общие признаки инфекционных заболеваний; - основы здорового образа жизни; - содержание и формы бережливого производства; - основы принципы, методы и инструменты бережливого производства; - методы и инструменты построения карты текущих и будущих потоков создания ценности; - основные виды потерь, их источники и способы их устранения, различные виды статистических методов контроля; - система 5С, метод Красных ярлыков, правила построения потоков создания ценности и способы их оптимизации; - инструменты бережливого производства, основы процессного подхода; - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; - основы проектной деятельности; - правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - основные направления изменения климатических условий региона; - технологии бережливого производства на предприятиях Крымского региона;
--	--	---

ОК 09	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - в области иностранного языка; - понимать отдельные фразы и наиболее употребительные слова в высказываниях, касающихся важных тем, связанных с профессиональной деятельностью; - понимать, о чем идет речь в простых, четко произнесенных и небольших по объему сообщениях (в т.ч. устных инструкциях); - читать и переводить тексты профессиональной направленности (со словарем); - общаться в простых типичных ситуациях профессиональной деятельности, требующих непосредственного обмена информацией в рамках знакомых тем и видов деятельности; - применять различные формы и виды устной и письменной коммуникации на иностранном языке при межличностном и межкультурном взаимодействии; - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы; - выполнять коммуникацию с клиентом в различных ситуациях (оформление заказа, коррективы заказа, работа с претензиями); - презентовать работы; 	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - 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; - особенностей произношения; - правила чтения текстов профессиональной направленности; - правила речевого этикета и социокультурные нормы общения на иностранном языке; - формы и виды устной и письменной коммуникации на иностранном языке при межличностном и межкультурном взаимодействии;
-------	---	---

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ПК.4.1	<ul style="list-style-type: none"> - подбирать и комплектовать возобновляемые материалы 	<ul style="list-style-type: none"> - правил использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; 	<ul style="list-style-type: none"> - комплектования тележки для текущей уборки номерного фонда; - проверки исправности и функционирования

	<p>гостиничного номера;</p> <ul style="list-style-type: none"> - производить текущую уборку номерного фонда; - осуществлять экипировку номерного фонда; - производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; - вести документацию по текущей уборке номерного фонда; 	<ul style="list-style-type: none"> - правил обработки различных поверхностей номерного фонда; - правил подбора и использования уборочного инвентаря; - правил и методов текущей уборки номерного фонда; - процедуры выезда гостя; - основ этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; - правил использования электрооборудования для уборки номерного фонда; - требований охраны труда, основ охраны здоровья, санитарии и гигиены; - правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей; 	<p>инвентаря, оборудования в номерном фонде;</p> <ul style="list-style-type: none"> - комплектации номерного фонда расходными материалами; - смены постельного белья и полотенец в номерном фонде; - уборки ванной комнаты в номерном фонде; - уборки спальни, комнат в номерном фонде; - сдачи вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке; - выявления дефектов и поломок мебели в номерном фонде; - проверки наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде; - регистрации забытых и потерянных гостями вещей; - итоговой проверки соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения; - приема номера при выезде гостя;
--	--	--	--

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, в т.ч.:	52	52
теоретические занятия	24	24
лабораторные и практические занятия	28	28
Курсовая работа (проект)	-	-
Самостоятельная работа	-	-
Практика, в т.ч.:	72	72
учебная	36	36
производственная	36	36
Промежуточная аттестация, в том числе:		
МДК 04.01 в форме экзамена	6+2	6+2
УП 04 и ПП 04 в форме комплексного дифференцированного зачета	12	12
ПМ 04 в форме экзамена		
Всего	144	144

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	теоретические занятия	лабораторные и практические занятия	Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа	Учебная практика	Производственная практика
1	2	3	4	5	6			7	8	9	10
ПК 4.1 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09	Раздел 1 Выполнение работ по профессии: горничная.	60	60	60	60	24	28	2+			
	Учебная практика	36	36							36	
	Производственная практика	36	36								36
	Промежуточная аттестация	12						12			
	Всего:	144	144	60	60	24	28	20		36	36

2.3. Содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем профессионального модуля, междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Домашнее задание	Объем, акад. ч. / в т.ч. в форме практической подготовки	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	
1	2	3	4		
Раздел 1. «Выполнение работ по профессии «Горничная»					
МДК «04.01. Выполнение работ по профессии Горничная»			24/28		
Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Содержание		10	ПК 4.1 ОК 01- 05, ОК 07, ОК 09	
	1. Служба эксплуатации номерного фонда в структуре гостиницы. Должностные обязанности персонала службы.	О-2 с.27-29	1		1
	2. Организация работы горничной. Должностные обязанности горничной.	О-2 с.37-45	1		1
	3. Оформление и заполнение основной документации службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	О-2 с.30-36	1		1
	4. Инвентарь, оборудование, профессиональная химия, уборочные материалы используемые в работе горничной.	О-2 с.108-111	1		1
	5. Правила пожарной безопасности и охраны труда. Оказание первой помощи.	О-2 с.119-123	1		1
	В том числе практических занятий и лабораторных работ				10
	1. Определение должностных обязанностей сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	О-2 с.27-29	1		1
	2. Подготовка и комплектование тележки горничной для уборки номерного фонда.	О-2 с.90-93	1		1
	3. Заполнение документации необходимой в работе горничной.	О-2 с.30-36	1		1
	4. Отработка навыков работы с профессиональной уборочной техникой.	О-2 с.30-36	1		1

Тема 1.2 Виды и технология проведения уборочных работ	5. Подбор моющих средств для ухода за различными видами поверхностей с использованием каталогов профессиональной химии.	О-2 с.98-100	1	
			1	
	Содержание		8	
	1. Виды и технология проведения уборочных работ. Контроль качества уборки номеров.	О-2 с.51-64	1	
			1	
	2. Технология уборки общественных, административных и служебных зон и мест общего пользования.	О-2 с.66-71	1	
			1	
	3. Учет и возврат забытых вещей.	О-2 с.256-259	1	
			1	
	4. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы.	О-2 с.64	1	
			1	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		12	
	1. Решение ситуационных заданий в процессе обслуживания гостей.	О-2 с.72-84	1	
			1	
2. Составление технологической карты уборочных работ в гостиничном номере.	О-2 с.30-36	1		
		1		
3. Отработка навыков различных видов уборки гостиничного номера.	О-2 с.51-65	1		
		1		
4. Отработка навыков перестилания постельного белья в номерах различных категорий.	О-2 с.51-65	1		
		1		
5. Оформление заявок в инженерно-техническую службу.	О-2 с.64	1		
		1		
6. Организация хранения и возврата гостям забытых ими в отеле вещей.	О-2 с.256-259	1		
		1		
Содержание		4		
1. Организация работы с бельевым хозяйством. Комплектация гостиничных номеров постельным бельём и мягким инвентарём.	О-2 с.124-127	1		
		1		
2. Организация работы прачечной и химчистки в	О-2	1		

Тема 1.4 Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера	гостинице. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	с.128-133	1	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		4	
	1. Расчет потребности постельного белья, полотенец, предметов индивидуального использования.	О-2 с.30-36	1 1	
	2. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	О-2 с.51-65	1 1	
	Содержание		2	
	1. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в процессе выполнения уборочных работ.	О-2 с.44-45	1 1	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		2	
	1. Моделирование ситуаций «Поведение горничной во время работы и при общении с гостем».	О-2 с.44-46	1 1	
	Промежуточная аттестация	Консультация		2
Экзамен			6	
Промежуточная аттестация	Консультация		2	
	Экзамен		6	
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1				ПК 4.1 ОК 01- 05, ОК 07, ОК 09
<ol style="list-style-type: none"> 1. Составление требований к обслуживающему персоналу служб предприятий туризма и гостеприимства 2. Составление перечня оборудования служб предприятий туризма и гостеприимства; 3. Мониторинг сети Интернет и составление ситуационных задач по возникновению конфликтных ситуаций с гостями. 4. Изучение основных и дополнительных услуг предлагаемых выбранной гостиницей родного региона. 5. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда. 6. Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя 7. Мониторинг предложений дополнительных услуг российских и зарубежных гостиниц в сети Интернет. 		-	-	

<p>Учебная практика Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомление со службой эксплуатации номерного фонд 2. Выполнение работ по комплектации тележки горничной 3. Составление и заполнение рабочей документации горничной. 4. Проведение ежедневной уборки в номерах. 5. Проведение уборки после выезда гостя. 6. Проведение генеральной уборки в номерах. 7. Проведение дополнительной уборки по просьбе гостя. 8. Проведение уборочных работ в общественных зонах гостиницы 9. Осуществление контроля качества уборки номеров. 	36		ПК 4.1 ОК 01- 05, ОК 07, ОК 09
<p>Производственная практика Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вводный инструктаж. Ознакомление с организационной структурой гостиничного предприятия. 2. Выполнение комплектации тележки горничной. 3. Отработка навыков выполнения текущей уборки номеров. 4. Отработка навыков выполнения генеральной уборки номера. 5. Отработка навыков выполнения услуг вечернего сервиса. 6. Осуществление контроля качества уборки в номерах. 7. Оформление заявок на устранение неисправностей в номерах. 8. Работа с актами на возмещение ущерба, обнаружение забытых вещей. 9. Проведение уборочных работ служебных помещений и мест общего пользования. 	36		ПК 4.1 ОК 01- 05, ОК 07, ОК 09
<p>Промежуточная аттестация</p>	12		
<p>Всего</p>	144		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», оснащенный в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Лаборатория учебный гостиничный номер, оснащенная в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Мастерская сервис на объектах гостеприимства «Горничная», учебно-производственная зона «Горничная», оснащенные в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Оснащенные базы практики (мастерские/зоны по видам работ), оснащенные в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1853.

2. Федеральный закон от 24 ноября 1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 10.01.2003 № 15-ФЗ, от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 05.02.2007 № 12-ФЗ, от 30.12.2008 № 309-ФЗ, от 28.06.2009 № 123-ФЗ, от 27.12.2009 № 365-ФЗ, от 30.07.2010 № 242-ФЗ).

3. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».

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

5. 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> (дата обращения: 05.05.2024).

3.2.2. Дополнительные источники

1. Чередниченко Ю.П. Организация приема и выписки гостей в отеле: учеб. пособие / – Ростов на Дону: Феникс, 2020. – 157 с. – Текст (визуальный): непосредственный.

2. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – 6-е изд., испр. и доп. – Москва: Академия, 2015. – 240 с. – Текст (визуальный): непосредственный.

3. Косолапов, А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. – 5-е изд. стер. – Москва: КНОРУС, 2016. – 200 с. – Текст (визуальный): непосредственный.

4. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – Москва: Юрайт, 2017. – 336 с. – (Профессиональное образование). – Текст (визуальный): непосредственный.

5. ОТЕЛЬЕР&РЕСТОРАТОР / ОТЕЛЬЕР: Главный журнал для отелей. – Киев: Медиа-КИТ, 2012. – 1 р. в 2 мес

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоения компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ОК 01.	Распределять обязанности и определять	Экспертное наблюдение

ОК 02 ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 4.1	степень ответственности подчиненных	выполнением работ на практике
	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
	Взаимодействовать со отделами (службами) гостиничного комплекса	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб приема и размещения, и номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
	Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
производить уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике	

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.1.1
к ОПОП-П по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ
(УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ)

Индекс УП/ПП	ПМ (индекс, наименование)	Вид практики (учебная/ производственная)	Тип (этап) практики (при наличии)	Семестр	Объем в часах
УП.01	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Учебная практика	ознакомительная, технологическая	2	72
УП.02	ПМ.н.02 Предоставление гостиничных услуг	Учебная практика	ознакомительная, технологическая	2,4	108
УП.03	ПМ.03 Выполнение работ профессиям Администратор, Портье	Учебная практика	ознакомительная, технологическая	3	72
УП.04	ПМ.04 Выполнение работ по профессии Горничная	Учебная практика	ознакомительная, технологическая	1	36
		Всего УП	X	X	288
ПП.01	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Производственная практика	технологическая	2	144
ПП.02	ПМ.н.02 Предоставление гостиничных услуг	Производственная практика	технологическая	4	144
ПП.03	ПМ.03 Выполнение работ профессиям Администратор, Портье	Производственная практика	технологическая	4	108
ПП.04	ПМ.04 Выполнение работ по профессии Горничная	Производственная практика	технологическая	2	36
		Всего ПП	X	X	432
		Итого практики	X	X	720

2025 г.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.1.1.1
к ОПОП-П по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

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

УП.02 ПМ.н.02 Предоставление гостиничных услуг

УП.03 ПМ.03 Выполнение работ профессиям Администратор, Портье

УП.04 ПМ.04 Выполнение работ по профессии Горничная

Рабочая программа Учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, входящей в укрупненную группу 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Романовский колледж индустрии гостеприимства».

Разработчики: Донченко Я.А., методист ГБПОУ РК «РКИГ»

Рецензент: Пальчук М.И. доктор педагогических наук, доцент, директор ГБПОУ РК «РКИГ».

Рабочая программа Учебной практики рассмотрена на заседании цикловой методической комиссии (ЦМК) направления подготовки

.....
 Протокол № 9 от 27 апреля 2026 г.

Председатель ЦМК «Гостеприимство» _____ Е.В.Щербакова

Рабочая программа Учебной практики рекомендована методическим советом ГБПОУ РК «РКИГ» при реализации основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Протокол № 5 от 27 апреля 2026 г.

Методист _____ Я.А. Донченко

Согласовано с работодателем

 (наименование предприятия, организации)

 (должность, подпись, ФИО)

«__» _____ 202__ г.

М.П.

Я.А. Донченко – авторы-составители

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	117
1.2. Планируемые результаты освоения учебной практики.....	118
1.3. Обоснование часов учебной практики в рамках вариативной части ОПОП-П.....	Ошибка! Закладка не определена.
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	125
2.1. Трудоемкость освоения учебной практики.....	125
2.2. Структура учебной практики	125
2.3. Содержание учебной практики.....	130
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ .	138
3.1. Материально-техническое обеспечение учебной практики	138
3.2. Учебно-методическое обеспечение	138
3.3. Общие требования к организации учебной практики.....	141
3.4 Кадровое обеспечение процесса учебной практики.....	141
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	141

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Цель и место учебной практики в структуре образовательной программы:

Рабочая программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимства и реализуется в профессиональном цикле после прохождения междисциплинарных курсов (МДК) в рамках профессиональных модулей в соответствии с учебным планом (п. 5.1. ОПОП-П):

УП.01 Учебная практика	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства МДК.01.02 Основы делопроизводства МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства
УП.02 Учебная практика	ПМ.н.02 Предоставление гостиничных услуг	МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы МДК.02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг МДК.02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы
УП.03 Учебная практика	ПМ.03 Выполнение работ профессиям Администратор, Портье	МДК.03.01 Выполнение работ по профессии Администратор 20062 МДК.03.02 Выполнение работ по профессии Портье 25628
УП.04 Учебная практика	ПМ.04 Выполнение работ по профессии Горничная	МДК.04.01 Выполнение работ по профессии Горничная 11695

Учебная практика направлена на развитие общих (ОК) и профессиональных компетенций (ПК):

Код ОК / ПК	Наименование ОК / ПК
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 российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги
ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
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.	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг
ПК 2.5.	Использовать графические и живописные приемы при создании композиционных решений
ПК 2.6.	Общаться с клиентами на иностранном языке с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса в службе приема и размещения
ПК 2.7.	Применяет маркетинговые технологии в туризме и гостеприимстве
ПК 2.8.	Применяет методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения
ПК 3.1.	Встречать, регистрировать и размещать гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения
ПК 3.2.	Вести учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 3.3.	Выполнять регистрацию выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 4.1.	Производить уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

Цель учебной практики: формирование первоначальных практических профессиональных умений в рамках профессиональных модулей данной ОПОП-П по видам деятельности: «ВД.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства», «ПМ.н.02 Предоставление гостиничных услуг», «ПМ.03 Выполнение работ профессиям Администратор, Портъе», «ПМ.04 Выполнение работ по профессии Горничная».

1.2. Планируемые результаты освоения учебной практики

В результате прохождения учебной практики по видам деятельности, предусмотренным ФГОС СПО и запросам работодателей, обучающийся должен получить практический опыт (сформировать умения):

Наименование вида деятельности	Практический опыт / умения
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - координации работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; - использования техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; - осуществления организации и контроля работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

	<ul style="list-style-type: none"> - координации работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; - общения с клиентами; - использования техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); - владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; - владеть культурой межличностного общения; - разработки программы формирования лояльности персонала; - взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; - организации работы с документами; - владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); - владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
Предоставление гостиничных услуг	<p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; - встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; - ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; - выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса 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 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;

	<ul style="list-style-type: none">- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;- контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;- взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса;- управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);- подготовки отчетов о своей работе за смену;- проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;- передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному Администратору службы приема и размещения;- помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;- 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;- 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 системы 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 требований охраны труда на рабочем месте;- поиска наиболее рациональных вариантов решений конструктивно-оформительских материалов и деталей внешнего оформления, объемно-пространственного проектирования, детализации форм изделий, выбора художественных форм и методов подачи рекламных макетных материалов в средствах массовой информации с использованием новых информационных технологий;- проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;- распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных;- координации деятельности подчиненных;
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> - взаимодействия со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса; - управления конфликтными ситуациями в службе приема и размещения; - взаимодействия со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса; - управления конфликтными ситуациями в службе приема и размещения; - стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности; - организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; - организации службы внутреннего контроля; - организации контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений; <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; - предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; - оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; - принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; - осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; - обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; - осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; - информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; - хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; - анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; - осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
--	--

	<ul style="list-style-type: none">- 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;- 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;- 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;- применять знания в оформлении предъявляемых заказчиком документах по рекламной продукции;- представлять материалы для разработки проектов благоустройства и озеленения прилегающей территории, архитектурно-художественного оформления фасадов зданий, проходных и других принадлежащих организации сооружений;- представлять материалы для разработки художественно-конструкторских проектов и осуществления оформительских работ (рекламы, выставок, панно, плакатов);- анализировать результаты деятельности службы приема и размещения и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> - владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; - владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы); - владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса; - владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов; - владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности; - владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы); - владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения; - организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения;
<p>Выполнение работ по профессиям Администратор, Портье</p>	<p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; - информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; - приема и передачи информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; - приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; - приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; - проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; - проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; - хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения; <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять контроль деятельности службы приема и размещения и своевременно выявлять отклонения в их работе; - контролировать обеспеченность службы приема и размещения материально-техническими, информационными ресурсами; - составлять отчеты о работе службы приема и размещения; - принимать и оформлять необходимые документы при регистрации гостя; - информировать гостя о дополнительных услугах гостиницы; - оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; - принимать меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании гостей; - принимать и оформлять необходимые документы при выезде гостя; - информировать гостя о дополнительных услугах гостиницы;

	<ul style="list-style-type: none"> - оформлять и подготавливать счета гостей, и производить расчеты с ними; - принимать меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании гостей;
<p>Выполнение работ по профессии Горничная</p>	<p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - комплектования тележки для текущей уборки номерного фонда; - проверки исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде; - комплектации номерного фонда расходными материалами; - смены постельного белья и полотенец в номерном фонде; - уборки ванной комнаты в номерном фонде; - уборки спальни, комнат в номерном фонда; - сдачи вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке; - выявления дефектов и поломок мебели в номерном фонде; - проверки наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде; - регистрации забытых и потерянных гостями вещей; - итоговой проверки соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения; - приема номера при выезде гостя; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; - производить текущую уборку номерного фонда; - осуществлять экипировку номерного фонда; - производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; - вести документацию по текущей уборке номерного фонда;

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Трудоемкость освоения учебной практики

Код УП	Объем, ак.ч.	Форма проведения учебной практики (концентрированно/ рассредоточено)	Курс / семестр	Форма промежуточной аттестации
УП.01	72	концентрированно	1 / 2	Комплексный дифф.зачет
УП.02	108	рассредоточено	1, 2 / 2,4	Комплексный дифф.зачет
УП.03	72	концентрированно	2 / 3	Комплексный дифф.зачет
УП.04	36	концентрированно	1 / 1	Комплексный дифф.зачет
Всего УП	288	X	X	X

2.2. Структура учебной практики

Код ПК	Наименование разделов профессионального модуля	Виды работ	Наименование тем учебной практики	Объем часов
УП 01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства				72
ПК 1.1-ПК.1.4	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Организация рабочего места; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; Разработка плана целей деятельности служб; Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов; Ведение диалогов, деловых бесед и переписка с гостями, деловыми партнерами и коллегами;	Тема 1.1. Охрана труда и техника безопасности в работе сотрудников служб предприятий и туризма Структура предприятий туризма и гостеприимства	6
			Тема 1.2. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимств. Основные требования к персоналу.	6
			Тема 1.3. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к	6

		<p>Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги; Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы; Подготовка к обслуживанию и приему клиентов; Решение различных ситуаций при расчете с клиентами; Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.</p>	<p>ним, принципы построения.</p>	
			Тема 1.4. Организационные документы.	6
			Тема 1.5. Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	6
			Тема 1.6. Документооборот и его характеристики	6
			Тема 1.7. Технология работы с документами	6
			Тема 1.8. Составление резюме	6
			Тема 1.9. Составление и оформление автобиографии	6
			Тема 1.10. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.	6
			Тема 1.11. Ценообразование и ценовая политика	6
			Тема 1.12. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	6
ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ 1				72
УП 02. Предоставление гостиничных услуг				108
ПК 2.1- ПК.2.4	Раздел 1. Предоставление гостиничных услуг	<p>1. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения 2. Выяснение потребностей и</p>	Тема 1.1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции.	6

		<p>пожеланий гостя относительно услуг</p> <p>3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</p> <p>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.</p> <p>5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).</p> <p>Отработка навыков регистрации иностранных граждан.</p> <p>6. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.</p> <p>Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</p> <p>7. Оформление и подготовка счетов гостей.</p>	Тема 1.2. Стандарт внешнего вида сотрудников гостиницы	6
			Тема 1.3. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления.	6
			Тема 1.4. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	6
			Тема 1.5. Оформление отчетно-финансовых документов	6
			Тема 1.6. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала.	6
			Тема 1.7. Каналы продаж гостиничного продукта.	6
			Тема 1.8. Процедура бронирования. Способы бронирования.	6
			Тема 1.9. Оформление заказов на	6

		<p>8. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.</p> <p>9. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.</p> <p>10. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы</p> <p>11. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора</p> <p>12. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания</p> <p>13. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья</p> <p>14. Проведение различных видов уборочных работ</p> <p>15. Оформление документов на забытые вещи.</p> <p>16. Контроль сохранности предметов интерьера номеров</p> <p>Использование в работе знаний иностранных языков</p> <p>17. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям.</p> <p>18. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.</p>	бронирование номеров.	
			Тема 1.10. Формы, бланки заявок на бронирование. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании.	6
			Тема 1.11. Виды отказов от бронирования. Аннуляция бронирования.	6
			Тема 1.12. Ведение деловой переписки, служебной документации и коммуникаций	6
			Тема 1.13. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	6
			Тема 1.14. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	6
			Тема 1.15. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	6
			Тема 1.16. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	6
			Тема 1.17. Оформление забытых вещей	6
			Тема 1.18. Алгоритм и	6

		19. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. 20. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием Составление актов на списание инвентаря и оборудования.	правила работы с жалобами	
ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ 2				108
УП 03. Выполнение работ по профессии, Администратор, Портъё				72
ПК 3.1–3.3, ОК 01-05, ОК 07, ОК 09	Раздел 3. Выполнение работ по профессии, Администратор, Портъё	Регистрация и размещение индивидуальных гостей.	Регистрация и размещение индивидуальных гостей.	12
		Регистрация и размещение корпоративных и туристских групп.	Регистрация и размещение корпоративных и туристских групп.	12
		Регистрация и размещение иностранных граждан, VIP-гостей.	Регистрация и размещение иностранных граждан, VIP-гостей.	12
		Предоставление информации гостю о дополнительных услугах гостиницы.	Предоставление информации гостю о дополнительных услугах гостиницы.	12
		Подготовка документации для расчета с гостями, и организация выезда.	Подготовка документации для расчета с гостями, и организация выезда.	12
		Работа с жалобами гостей.	Работа с жалобами гостей.	12
ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ 3				72
УП 04. Выполнение работ по профессии «Горничная»				
ПК 4.1 ОК 01-05, ОК	Раздел 1. «Выполнение работ по профессии «Горничная»	Ознакомление со службой эксплуатации номерного фонд	Ознакомление со службой эксплуатации	6

07, ОК 09			и номерного фонд	
	Выполнение работ по комплектации тележки горничной		Выполнение работ по комплектации и тележки горничной	6
	Составление и заполнение рабочей документации горничной.		Составление и заполнение рабочей документации и горничной.	6
	Проведение ежедневной уборки в номерах.		Проведение ежедневной уборки в номерах.	3
	Проведение уборки после выезда гостя.		Проведение уборки после выезда гостя.	3
	Проведение генеральной уборки в номерах.		Проведение генеральной уборки в номерах.	3
	Проведение дополнительной уборки по просьбе гостя.		Проведение дополнительной уборки по просьбе гостя.	3
	Проведение уборочных работ в общественных зонах гостиницы		Проведение уборочных работ в общественных зонах гостиницы	3
	Осуществление контроля качества уборки номеров.		Осуществление контроля качества уборки номеров.	3
ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ 1			36	

2.3. Содержание учебной практики

Наименование разделов профессионального модуля и тем учебной практики	Содержание работ	Объем, ак.ч.
УП 01. ПМ.01. «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»		72
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства		72

<p>Тема 1. Охрана труда и техника безопасности в работе сотрудников служб предприятий и туризма Структура предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Содержание</p> <p>Инструктаж по технике безопасности. Инструктаж по охране труда и пожарной безопасности. Инструктаж по содержанию занятия и организации рабочего места. Инструктаж по противопожарной безопасности в учебной гостинице Ознакомление с квалификационной характеристикой администратора.</p>	<p>6</p>
<p>Тема 2. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимств. Основные требования к персоналу.</p>	<p>Содержание</p> <p>Анализ профессиональных стандартов в сфере туризма и гостеприимства Сравнительное исследование требований к персоналу разных категорий Изучение влияния квалификации персонала на качество обслуживания Исследование текучести кадров в туристической отрасли Анализ взаимосвязи между уровнем подготовки персонала и удовлетворенностью клиентов</p>	<p>6</p>
<p>Тема 3. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения.</p>	<p>Содержание</p> <p>Инструктаж по технике безопасности. Инструктаж по охране труда и пожарной безопасности. Типы организационных структур предприятий туризма и гостеприимства Выявление преимуществ и недостатков организационных структур</p>	<p>6</p>
<p>Тема 4. Организационные документы.</p>	<p>Содержание</p> <p>Инструктаж по технике безопасности. Инструктаж по охране труда и пожарной безопасности. Инструктаж по содержанию занятия и организации рабочего места. Исследование понятия и сущности организационных документов. Анализ исторического развития организационных документов. Изучение нормативно правовой базы документооборота</p>	<p>6</p>
<p>Тема 5. Классификация и структура организационно-распорядительных документов.</p>	<p>Содержание</p> <p>Инструктаж по технике безопасности. Инструктаж по охране труда и пожарной безопасности. Инструктаж по содержанию занятия и организации рабочего места. Анализ структуры и классификации ОРД в организации. Анализ типичных ошибок при оформлении документов</p>	<p>6</p>

Тема 6. Документооборот и его характеристики	Содержание	6
	Инструктаж по технике безопасности. Инструктаж по охране труда и пожарной безопасности. Инструктаж по содержанию занятия и организации рабочего места. Виды документов.	
Тема 7. Технология работы с документами	Содержание	6
	Инструктаж по технике безопасности. Инструктаж по охране труда и пожарной безопасности. Инструктаж по содержанию занятия и организации рабочего места. Способы и требования работы с документами	
Тема 8. Составление резюме	Содержание	6
	Инструктаж по технике безопасности. Инструктаж по охране труда и пожарной безопасности. Инструктаж по содержанию занятия и организации рабочего места. Виды работ по созданию резюме. Создание базового шаблона резюме с учетом требований работодателя. Заполнение контактной информации и личных данных. Оформление раздела образования с указанием в сех учебных заведений. Описание опыта работы с указанием периодов и должностей. Составление списка навыков и профессиональных достижений.	
Тема 9. Составление и оформление автобиографии	Содержание	6
	Инструктаж по технике безопасности. Инструктаж по охране труда и пожарной безопасности. Инструктаж по содержанию занятия и организации рабочего места. Составление и оформление автобиографии.	
Тема 10. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.	Содержание	6
	Инструктаж по технике безопасности. Инструктаж по охране труда и пожарной безопасности. Инструктаж по содержанию занятия и организации рабочего места. Деловая документация в сфере туризма и гостеприимства.	
Тема 11. Ценообразование и ценовая политика	Содержание	6
	Инструктаж по технике безопасности. Инструктаж по охране труда и пожарной безопасности. Инструктаж по содержанию занятия и организации рабочего места. Ценообразование и ценовая политика	
	Содержание	6

Тема 12. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Инструктаж по технике безопасности. Инструктаж по охране труда и пожарной безопасности. Инструктаж по содержанию занятия и организации рабочего места. Виды тарифов. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	
Промежуточная аттестация в форме.		Диф зачет
УП 02. ПМ 02. Предоставление гостиничных услуг		108
Раздел N. 1 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса		108
Тема 1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции.	Содержание	6
	Организация работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: составление графиков выхода на работу; планирование работы горничных; составление документации.	
Тема 2. Стандарт внешнего вида сотрудников гостиницы	Содержание	6
	Требования к внешнему виду сотрудников гостиницы.	
Тема 3. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.	Содержание	6
	Оформление инструктажа по охране труда и технике безопасности персонала административно-хозяйственной службы при работе с оборудованием.	
Тема 4. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	Содержание	6
	Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	
Тема 5. Оформление отчетно-финансовых документов	Содержание	6
	Изучение правил оформления отчетно-финансовых документов	
Тема 6. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала.	Содержание	6
	Структура и организация работы службы бронирования. Функции службы бронирования. Технологии бронирования гостиничных услуг.	
Тема 7. Каналы продаж гостиничного продукта.	Содержание	6
	Понятие и классификация каналов продаж Роль каналов продаж в общей стратегии отеля	

	Взаимосвязь каналов продаж с другими службами отеля. Современные тенденции в организации продаж.	
Тема 8. Процедура бронирования. Способы бронирования.	Содержание	6
	Изучение процедуры бронирования. Способы бронирования. Изучение преимуществ и недостатков бронирования.	
Тема 8. Процедура бронирования. Способы бронирования.	Содержание	6
	Изучение процедуры бронирования. Способы бронирования. Изучение преимуществ и недостатков бронирования.	
Тема 9. Оформление заказов на бронирование номеров.	Содержание	6
	Изучение методов и технологии оформления способов бронирования номеров.	
Тема 10. Формы, бланки заявок на бронирование. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании.	Содержание	6
	Изучение методов и технологии оформления способов бронирования номеров.	
Тема 11. Виды отказов от бронирования. Аннуляция бронирования.	Содержание	6
	Изучение видов отказов от бронирования. Основы работы с отказами от бронирования	
Тема 12. Ведение деловой переписки, служебной документации и коммуникаций	Содержание	6
	Изучение способов ведения деловой переписки, служебной документации и коммуникаций.	
Тема 13. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	Содержание	6
	Изучение последовательности уборки номера, изучение технологии выполнения текущей уборки номера, изучение профессиональной химии, для проведения уборки номеров, изучение техники и последовательности уборки санузла.	
Тема 14 Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	Содержание	6
	Изучение технологии уборки общественных и служебных зон, административных помещений, отработка навыков уборки гостевых и служебных зон, Составление технологической карты уборочных работ общественных и служебных зон, уборка холлов и коридоров, уборка лестниц и лифтового хозяйства, уборка	

	конференц-залов и бизнес-центров, соблюдение техники безопасности при работе в местах общего пользования.	
Тема 15. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	Содержание	6
	Изучение понятия VIP-гость. Виды «комплиментов», особенности организации встречи, регистрации и размещение VIP-гостей в отеле.	
Тема 16. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	Содержание	6
	Изучение организация работы камер хранения, использование индивидуальных сейфов и депозитных ячеек, правила приема и выдачи ценных вещей.	
Тема 17. Оформление забытых вещей Тема 18. Алгоритм и правила работы с жалобами	Содержание	6
	Работа с актами на возмещение ущерба, обнаружение забытых вещей Изучение правил работы с материальными ценностями гостиницы Ознакомление с порядком действий при обнаружении ущерба Изучение правил составления актов на возмещение ущерба: Фиксация повреждений имущества Определение стоимости ущерба Оформление акта на возмещение ущерба Освоение процедуры работы с забытыми вещами: Порядок обнаружения, регистрации и хранения забытых вещей Составление актов о забытых вещах Правила хранения ценных и малоценных вещей Процедура возврата забытых вещей гостям Действия с невостребованными вещами Ведение журнала учета забытых вещей.	
Промежуточная аттестация в форме...		Диф зачет
УП 03. ПМ 03. Выполнение работ по профессии Администратор, Портъе		72
Раздел 3. Выполнение работ по профессии Администратор, Портъе		72
Регистрация и размещение индивидуальных гостей. Регистрация и размещение корпоративных и туристских групп.	Содержание	12
	<ul style="list-style-type: none"> • Процедура встречи гостя на ресепшн. • Проверка наличия бронирования. • Оформление регистрационной карты. • Проверка документов, удостоверяющих личность. • Внесение данных в гостиничную программу. • Выдача ключа/карты от номера. • Ознакомление гостя с правилами проживания. 	
	Содержание	12

<p>Регистрация и размещение иностранных граждан, VIP-гостей.</p> <p>Предоставление информации гостю о дополнительных услугах гостиницы.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Прием и оформление групповой заявки. • Составление списка участников группы. • Предварительное распределение номеров. • Организация ускоренной регистрации (групповой check-in). • Взаимодействие с руководителем группы/туроператором. • Координация дополнительных услуг для группы. 	
<p>Подготовка документации для расчета с гостями, и организация выезда.</p>	<p>Содержание</p> <ul style="list-style-type: none"> • Проверка визовых и миграционных документов. • Оформление миграционной карты. • Внесение данных в систему МВД (Госуслуги, ГУВМ МВД). • Персонализированный сервис для VIP-гостей. • Предоставление эксклюзивных услуг (консьерж, приветственный комплимент). • Соблюдение протокола и конфиденциальности. 	12
<p>Регистрация и размещение индивидуальных гостей.</p> <p>Регистрация и размещение корпоративных и туристских групп.</p>	<p>Содержание</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ознакомление с перечнем дополнительных услуг (SPA, ресторан, прачечная, трансфер, экскурсии). • Консультация по тарифам и условиям предоставления услуг. • Бронирование дополнительных услуг по запросу гостя. • Информирование о специальных предложениях и акциях. 	12
<p>Регистрация и размещение иностранных граждан, VIP-гостей.</p> <p>Предоставление информации гостю о дополнительных услугах гостиницы.</p>	<p>Содержание</p> <ul style="list-style-type: none"> • Проверка состояния счета гостя. • Подготовка счета к оплате (учет всех услуг). • Организация процесса check-out. • Прием оплаты (наличный, безналичный расчет, банковские карты). • Оформление необходимых документов (счета, квитанции, акты). • Организация трансфера или вызова такси. 	12
<p>Подготовка документации для расчета с гостями, и организация выезда.</p>	<p>Содержание</p> <ul style="list-style-type: none"> • Прием и регистрация жалобы. • Анализ ситуации и выявление причины недовольства. • Предложение вариантов решения проблемы. 	12

	<ul style="list-style-type: none"> • Взаимодействие с другими службами гостиницы для устранения проблемы. • Документирование жалобы и принятых мер. • Оценка удовлетворенности гостя после разрешения ситуации. 	
УП 04. ПМ 04. Выполнение работ по профессии Горничная		36
Раздел 3. Выполнение работ по профессии Горничная		36
1. Ознакомление со службой эксплуатации номерного фонд	<p>Содержание</p> <p>Структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы. Стандарт внешнего вида горничной. Стандарты работы горничной.</p>	6
Тема 2. Выполнение работ по комплектации тележки горничной	<p>Содержание</p> <p>Изучение требований к комплектации тележки горничной. Правила размещения различных категорий предметов правила ухода за тележкой.</p>	6
Тема 3. Составление и заполнение рабочей документации горничной	<p>Содержание</p> <p>Основные технологические документы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Оформление и заполнение основной документации службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>	6
Тема 4. Проведение ежедневной уборки в номерах.	<p>Содержание</p> <p>Виды и технология проведения уборочных работ, их последовательность. Составление технологической карты уборочных работ в гостиничном номере. Отработка навыков различных видов уборки гостиничного номера.</p>	6
Тема 5. Проведение уборки после выезда гостя.	<p>Содержание</p> <p>Виды и технология проведения уборочных работ, их последовательность после выезда гостя. Составление технологической карты уборочных работ в гостиничном номере после выезда гостя. Отработка навыков уборки гостиничного номера после выезда гостя.</p>	6
Тема 6. Осуществление контроля качества уборки номеров.	<p>Содержание</p> <p>Изучение контроля качества уборки номеров, составление контрольных листов по качеству уборки гостиничных номеров.</p>	6

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Материально-техническое обеспечение учебной практики

Кабинеты «Информационных технологий в профессиональной деятельности», «Менеджмента и управления персоналом», «Основ маркетинга; правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности», «Экономики и бухгалтерского учета», «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения», «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», оснащенные в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Лаборатория учебный гостиничный номер, оснащенная в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Мастерские стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования, сервис на объектах гостеприимства «Горничная» и зоны по видам работ «Туризм и гостеприимство», «Информационные системы и технологии в сервисе и туризме», «Горничная», «Портъе», оснащенные в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Оснащенные базы практики (мастерские/зоны по видам работ), оснащенная(ые) в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

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

2. Алексеева, Т. В. Документационное обеспечение управления : учебник / Т. В. Алексеева, О. А. Страхов. – Москва : Университет «Синергия», 2020. – 132 с. – ISBN 978-5-4257-0402-3. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/101344>

3. Ехина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательский центр «Академия», 2021. – 320 с. (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-4468-3367-2. – Текст (визуальный) : непосредственный.

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

5. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И. Потапова. – 4-е изд., перераб. и доп. Москва :

Издательский центр «Академия», 2021. – 272 с.– 320 с. (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-4468-1550-0. – Текст (визуальный) : непосредственный.

6. Полевая М.В. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе: учеб. Для студ. Учреждения сред. Проф. Образования / М.В. Полевая, А.Н. Третьякова. – 3-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2019. – 224 с.

7. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».

8. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1853.

9. 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».

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

11. 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> (дата обращения: 05.05.2024).

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

13. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения : учебник для студ учреждений средн., Проф. Образования / Г. М. Шеламова. – 18-е изд., стер. М. : Издательский центр «Академия», 2020. –192 с. ISBN 978-5-4468 -8442-1.

3.2.2. Дополнительные источники (при необходимости)

1. Академия гостеприимства: журнал для владельцев ресторанного и гостиничного бизнеса / издательский дом ООО «МЕДИАПро» – М.: 2016. – 1 р. в 2 мес.

2. Гостиница и ресторан: бизнес и управление/ главный редактор Майя Фарафонова/ ООО «Хоспиталити», 2016.

3. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – 6-е изд., испр. и доп. – Москва : Академия, 2015. – 240 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

4. Косолапов, А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. –5-

е изд. стер. – Москва : КНОРУС, 2016. – 200 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

5. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л.В. Семенова, В.С. Корнеев, И.И. Драгилева, В.О. Корионова. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 86 с. – ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/44183> (дата обращения: 02.09.2020). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

6. ОТЕЛЬЕР&РЕСТОРАТОР / ОТЕЛЬЕР : Главный журнал для отелей. – Киев : Медиа-КИТ, Психология делового общения – наука о секретах успеха в общении [Сайт]: <http://sam-sebe-psycholog.ru>

7. Психология делового общения [Сайт] http://www.salestraining.ru/cor_com5.html.

8. Радыгина, Е.Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е.Г. Радыгина. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399> (дата обращения: 18.11.2020). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

9. РЕСТОРАТОР CHEF: издатель ООО «НТА эвент» – М.: 2015. – 1 р. в 2 мес.

10. Рогов, Е.И. Психология общения. Практикум + Приложение: тесты: учебник /Е. И. Рогов. – Москва: КНОРУС, 2022 – 260 с. – (Среднее профессиональное образование) образование).

11. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б. – Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 176 с. – ISBN 978-5-394-04230-0. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/102280.html> (дата обращения: 29.11.2021). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

12. Рыжиков С.Н. Психология общения. Практикум + Приложение: тесты: учебное пособие /С.Н.Рыжиков, Ю.М.Демидова. – Москва: КНОРУС, 2022 – 320 с. - (Среднее профессиональное образование) образование).

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

14. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – Москва : Юрайт, 2017. – 336 с. – (Профессиональное образование). – Текст (визуальный) : непосредственный.

15. Чердниченко Ю.П. Организация приема и выписки гостей в отеле: учеб. пособие / – Ростов на Дону : Феникс, 2020. – 157 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

16. Шеламова Г. М. Психология общения : учебник для студ учреждений средн. Проф. Образования / Г. М. Шеламова. — М. : Издательский центр «Академия», 2020. — 128 с. ISBN 978-5-4468 -5810 -1

3.3. Общие требования к организации учебной практики

Учебная практика проводится в учебно-производственных мастерских, лабораториях и иных структурных подразделениях образовательного учреждения, либо в организациях в специально оборудованных помещениях на основе договоров между организацией, осуществляющей деятельность по образовательной программе соответствующего профиля (далее – Профильная организация), и образовательным учреждением.

Сроки проведения учебной практики устанавливаются образовательной организацией в соответствии с ОПОП-П по специальности *код и наименование*.

Учебная практика реализуется в форме практической подготовки и проводится *как непрерывно, так и путем чередования с теоретическими занятиями по дням (неделям)* при условии обеспечения связи между теоретическим обучением и содержанием практики.

3.4 Кадровое обеспечение процесса учебной практики

Учебная практика проводится мастерами производственного обучения и (или) преподавателями дисциплин профессионального цикла.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Индекс с УП	Код ПК, ОК	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
УП.01	ПК 1.1-1.4 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09	Планирует текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства Организует текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства Координирует и контролирует деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства Осуществляет расчеты с потребителями за предоставленные услуги	аттестационный лист, отчет и (или) портфолио студента, содержащие графические, аудио, фото, видео материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике
УП.02	ПК 2.1-2.8 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09	Организует и осуществляет прием и размещение гостей	аттестационный лист, отчет и (или) портфолио студента, содержащие

		<p>Организует и осуществляет эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p> <p>Организует и осуществляет бронирование и продажу гостиничных услуг</p> <p>Выполняет санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг</p> <p>Использует графические и живописные приемы при создании композиционных решений</p> <p>Общается с клиентами на иностранном языке с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса в службе приема и размещения</p> <p>Применяет маркетинговые технологии в туризме и гостеприимстве</p> <p>Применяет методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения</p>	<p>графические, аудио, фото, видео материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике</p>
УП.03	ПК 3.1-3.3 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09	<p>Встречает, регистрирует и размещает гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Ведет учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Выполняет регистрацию выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>аттестационный лист, отчет и (или) портфолио студента, содержащие графические, аудио, фото, видео материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике</p>
УП.04	ПК 4.1 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09	<p>Производит уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p>	<p>аттестационный лист, отчет и (или) портфолио студента, содержащие графические, аудио, фото, видео материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике</p>

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.1.1.2
к ОПОП-П по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

- ПП.01 ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб
предприятий туризма и гостеприимства
- ПП.02 ПМ.н.02 Предоставление гостиничных услуг
- ПП.03 ПМ.03 Выполнение работ профессиям Администратор, Портье
- ПП.04 ПМ.04 Выполнение работ по профессии Горничная

Рабочая программа Производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, входящей в укрупненную группу 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Романовский колледж индустрии гостеприимства».

Разработчики: Донченко Я.А., методист ГБПОУ РК «РКИГ»

Рецензент: Пальчук М.И. доктор педагогических наук, доцент, директор ГБПОУ РК «РКИГ».

Рабочая программа Производственной практики рассмотрена на заседании цикловой методической комиссии (ЦМК) направления подготовки

.....
Протокол № 9 от 27 апреля 2026 г.

Председатель ЦМК «Гостеприимство» _____ Е.В.Щербакова

Рабочая программа Производственной практики рекомендована методическим советом ГБПОУ РК «РКИГ» при реализации основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Протокол № 5 от 27 апреля 2026 г.

Методист _____ Я.А. Донченко

Согласовано с работодателем

(наименование предприятия, организации)

(должность, подпись, ФИО)

«__» _____ 202__ г.

М.П.

Я.А. Донченко – авторы-составители

СОДЕРЖАНИЕ

1.1. Цель и место учебной практики в структуре образовательной программы:	117
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ	
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	146
1.1. Цель и место производственной практики в структуре образовательной программы:	146
1.2. Планируемые результаты освоения учебной практики	147
1.3. Обоснование часов производственной практики в рамках вариативной части ОПОП-П	153
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ .	
2.1. Трудоемкость освоения производственной практики	156
2.2. Структура производственной практики	156
2.3. Содержание производственной практики.....	Ошибка! Закладка не определена.
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	
3.1. Материально-техническое обеспечение производственной практики....	171
3.2. Учебно-методическое обеспечение	173
3.3. Общие требования к организации производственной практики.....	175
3.4 Кадровое обеспечение процесса производственной практики.....	176
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	
	176

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Цель и место производственной практики в структуре образовательной программы:

Рабочая программа производственной практики (ПП) является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимства и реализуется в профессиональном цикле после прохождения междисциплинарных курсов (МДК) в рамках профессиональных модулей в соответствии с учебным планом (п. 5.1. ОПОП-П):

ПП.01 Производственная практика	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства МДК.01.02 Основы делопроизводства МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства
ПП.02 Производственная практика	ПМ.н.02 Предоставление гостиничных услуг	МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы МДК.02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг МДК.02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы
ПП.03 Производственная практика	ПМ.03 Выполнение работ по профессиям Администратор, Портъе	МДК.03.01 Выполнение работ по профессии Администратор 20062 МДК.03.02 Выполнение работ по профессии Портъе 25628
ПП.04 Производственная практика	ПМ.04 Выполнение работ по профессии Горничная	МДК.04.01 Выполнение работ по профессии Горничная 11695

Производственная практика направлена на развитие общих (ОК) и профессиональных компетенций (ПК):

Код ОК / ПК	Наименование ОК / ПК
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 российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги
ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
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.	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг
ПК 2.5.	Использовать графические и живописные приемы при создании композиционных решений
ПК 2.6.	Общаться с клиентами на иностранном языке с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса в службе приема и размещения
ПК 2.7.	Применяет маркетинговые технологии в туризме и гостеприимстве
ПК 2.8.	Применяет методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения
ПК 3.1.	Встречать, регистрировать и размещать гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения
ПК 3.2.	Вести учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 3.3.	Выполнять регистрацию выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 4.1.	Производить уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

Цель производственной практики: приобретение практического опыта в рамках профессиональных модулей данной ОПОП-П по видам деятельности: «ВД.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства», «ПМ.н.02 Предоставление гостиничных услуг», «ПМ.03 Выполнение работ профессиям Администратор, Портъе», «ПМ.04 Выполнение работ по профессии Горничная».

1.2. Планируемые результаты освоения учебной практики

В результате прохождения производственной практики по видам деятельности, предусмотренным ФГОС СПО и запросам работодателей, обучающийся должен получить практический опыт:

Наименование вида деятельности	Практический опыт / умения
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Навыки: - координации работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; - использования техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; - осуществления организации и контроля работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

	<ul style="list-style-type: none"> - координации работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; - общения с клиентами; - использования техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); - владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; - владеть культурой межличностного общения; - разработки программы формирования лояльности персонала; - взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; - организации работы с документами; - владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); - владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
Предоставление гостиничных услуг	<p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; - встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; - ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; - выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса 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 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;

	<ul style="list-style-type: none"> - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; - контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; - взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса; - управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); - подготовки отчетов о своей работе за смену; - проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; - передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному Администратору службы приема и размещения; - помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; - 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; - 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 системы 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 требований охраны труда на рабочем месте; - поиска наиболее рациональных вариантов решений конструктивно-оформительских материалов и деталей внешнего оформления, объемно-пространственного проектирования, детализации форм изделий, выбора художественных форм и методов подачи рекламных макетных материалов в средствах массовой информации с использованием новых информационных технологий; - проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; - распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных; - координации деятельности подчиненных;
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> - взаимодействия со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса; - управления конфликтными ситуациями в службе приема и размещения; - взаимодействия со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса; - управления конфликтными ситуациями в службе приема и размещения; - стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности; - организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; - организации службы внутреннего контроля; - организации контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений; <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; - предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; - оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; - принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; - осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; - обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; - осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; - информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; - хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; - анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; - осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
--	--

	<ul style="list-style-type: none">- 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;- 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;- 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;- применять знания в оформлении предъявляемых заказчиком документах по рекламной продукции;- представлять материалы для разработки проектов благоустройства и озеленения прилегающей территории, архитектурно-художественного оформления фасадов зданий, проходных и других принадлежащих организации сооружений;- представлять материалы для разработки художественно-конструкторских проектов и осуществления оформительских работ (рекламы, выставок, панно, плакатов);- анализировать результаты деятельности службы приема и размещения и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> - владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; - владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы); - владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса; - владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов; - владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности; - владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы); - владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения; - организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения;
<p>Выполнение работ по профессиям Администратор, Портье</p>	<p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; - информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; - приема и передачи информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; - приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; - приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; - проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; - проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; - хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения; <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять контроль деятельности службы приема и размещения и своевременно выявлять отклонения в их работе; - контролировать обеспеченность службы приема и размещения материально-техническими, информационными ресурсами; - составлять отчеты о работе службы приема и размещения; - принимать и оформлять необходимые документы при регистрации гостя; - информировать гостя о дополнительных услугах гостиницы; - оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; - принимать меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании гостей; - принимать и оформлять необходимые документы при выезде гостя; - информировать гостя о дополнительных услугах гостиницы;

	<ul style="list-style-type: none"> - оформлять и подготавливать счета гостей, и производить расчеты с ними; - принимать меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании гостей;
<p>Выполнение работ по профессии Горничная</p>	<p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - комплектования тележки для текущей уборки номерного фонда; - проверки исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде; - комплектации номерного фонда расходными материалами; - смены постельного белья и полотенец в номерном фонде; - уборки ванной комнаты в номерном фонде; - уборки спальни, комнат в номерном фонда; - сдачи вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке; - выявления дефектов и поломок мебели в номерном фонде; - проверки наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде; - регистрации забытых и потерянных гостями вещей; - итоговой проверки соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения; - приема номера при выезде гостя; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; - производить текущую уборку номерного фонда; - осуществлять экипировку номерного фонда; - производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; - вести документацию по текущей уборке номерного фонда;

1.3. Обоснование часов производственной практики в рамках вариативной части ОПОП-П

Код ПП	Код ПК/дополнительные (ПК*, ПКц)	Практический опыт	Наименование темы практики	Объем часов ПП	Обоснование увеличения объема практики
ПП.01	ПК.1.1-ПК.1.4	<p>Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p> <p>Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p>Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p> <p>Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p> <p>Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p>работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;</p> <p>Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;</p> <p>Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;</p> <p>Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;</p>	ПП.01 Производственная практика	144	Подготовка специалистов согласно стандартам индустрии гостеприимства ООО «МРИЯ»
ПП.02	ПК 2.1-2.8	<p>Владеть навыками:</p> <p>Взаимодействия со службами номерного фонда и питания, другими отделами</p>	Тема 1.17. Распределение персонала по организация	36	Подготовка специалистов согласно стандартам индустрии

		<p>(службами) гостиничного комплекса Управления конфликтными ситуациями в службе приема и размещения Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте Организации службы внутреннего контроля Организации контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений Умения: Владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения</p>	<p>м гостиничным службам. Тема 1.18. Приобретени е практическог о опыта по обработка документаци и по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Тема 1.19. Умение выполнять и контролиро вать стандарты обслуживани я и продаж службы бронировани я и продаж. Тема 1.20. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениям и. Тема 1.21. Владение профессиона льной этикой персонала гостиничного комплекса. Тема 1.22. Планировани е и стимулиров ание деятельности сотрудников служб гостиничного комплекса Тема 1.23. Предоставле ние гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной</p>	<p>гостеприимства ООО «МРИЯ»</p>
--	--	--	--	--------------------------------------

			категории на требуемый период и их стоимости. Тема 1.24. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями.		
ПП.03	ПК.3.1 – ПК.3.3	Владеть навыками: координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания	Заключение договоров в соответствии с принятыми соглашениями и. Расчет и выписка гостей Начисление и осуществление расчетов с гостями Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Обязанности ночного портье.	72	Подготовка специалистов согласно стандартам индустрии гостеприимства ООО «МРИЯ»
Объем производственной практики в рамках вариативной части ОПОП-П -180 ак.ч.					

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Трудоемкость освоения производственной практики

Код ПП	Объем, ак.ч.	Форма проведения производственной практики (концентрированно/ рассредоточено)	Курс / семестр
ПП.01	144	концентрированно	1 / 2
ПП.02	144	концентрированно	2 / 4
ПП.03	108	концентрированно	2 / 4
ПП.04	36	концентрированно	1 / 2
Всего ПП	432	X	X

2.2. Структура производственной практики

Код ПК	Наименование разделов	Виды работ	Наименование тем производственной практики	Объем часов
--------	-----------------------	------------	--	-------------

	профессионального модуля			
ПП 01. ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства				144
ПК 1.1- 1.4 ОК. 01-09	Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг; 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей; 4. Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке; 5. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; 6. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг; 7. Внесение изменений в заказ; 8. Составление и обработка документации; 9. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; 10. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; 11. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями; 12. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;	Тема 1.1. Интерфейс. Программное обеспечение	12
			Тема 1.2. Диалог между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства	12
			Тема 1.3. Составление деловых документов;	12
			Тема 1.4. Калькуляция стоимости услуг	12
			Тема 1.5. Прием заявки на соответствующие услуги на русском и иностранном языке	12
			Тема 1.6. Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;	12
			Тема 1.7. Ведение диалогов, деловых бесед и переписка с гостями, деловыми партнерами и коллегами;	12
			Тема 1.8. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы	12
			Тема 1.9. Использование техники и приемов эффективного общения с клиентами	12

		13. Владение профессиональной этикой;	Тема 1.10. Профессиональная этика	12
		14. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;	Тема 1.11. Расчеты с клиентами	12
		15. Составление отчетности;	Тема 1.12. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;	12
		16. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги		
ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ 1				144
ПП 02. ПМ 02. Предоставление гостиничных услуг				144
ПК 2.1- 2.7 ОК. 01-09	Раздел 1 Предоставление гостиничных услуг	1. Ознакомление и изучение режима работы предприятия. 2. Ознакомление со стандартами службы приема и размещения гостиничного комплекса. 3. Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарноэпидемиологических требований к средствам размещения. 4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 5. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 6. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	Тема 1.1. Знакомство с предприятием	6
			Тема 1.2. Ознакомление со стандартами службами гостиничного комплекса.	6
			Тема 1.3. Номерной фонд гостиничного комплекса	6
			Тема 1.4. Производственные помещения службы питания	6
			Тема 1.5. Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания гостей в гостиничном комплексе.	6
			Тема 1.6. Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов служб гостиничного комплекса.	6

		<p>7. Выполнение обязанностей ночного портье.</p> <p>8. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих</p> <p>9. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</p> <p>Проведение контроля готовности номеров к заселению</p> <p>10. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой</p> <p>11. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.</p> <p>12. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.</p> <p>13. Ведение учета забытых вещей.</p> <p>14. Работа с просьбами и жалобами гостей.</p> <p>15. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности</p> <p>16. Заполнение документов по соответствию выполненным работ стандартам качества</p> <p>Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.</p> <p>17. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг.</p>	<p>Тема 1.7.</p> <p>Ознакомление с деятельностью службы СПИР во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса.</p>	6
			<p>Тема 1.8.</p> <p>Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров.</p>	6
			<p>Тема 1.9.</p> <p>Подготовка и организация работы службы Рум сервис.</p>	6
			<p>Тема 1.10.</p> <p>Подготовка и организация работы службы номерного фонда</p>	6
			<p>Тема 1.11.</p> <p>Подготовка и контроль моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.</p>	6
			<p>Тема 1.12.</p> <p>Подготовка и организация обслуживания разных категорий гостей в отеле.</p>	6
			<p>Тема 1.13.</p> <p>Подготовка и организация обслуживания корпоративных гостей.</p>	6
			<p>Тема 1.14.</p> <p>Подготовка и организация обслуживания ВИП-гостей.</p>	6

	<p>18. Оформление отчетной документации</p> <p>19. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах</p> <p>20. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.</p> <p>21. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>22. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.</p> <p>23. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>24. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>25. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке</p> <p>26. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.</p> <p>27. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и</p>	Тема 1.15. Подготовка и оформление отчетной документации	6
		Тема 1.16. Подготовка и оформление заказов на оказание персональных услуг.	6
		Тема 1.17. Распределение персонала по организациям гостиничным службам.	6
		Тема 1.18. Приобретение практического опыта по обработке документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	6
		Тема 1.19. Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы бронирования и продаж.	6
		Тема 1.20. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	6
		Тема 1.21. Владение профессиональной этикой персонала гостиничного комплекса.	6
		Тема 1.22. Планирование	6

		<p>условиях резервирования номеров в отеле</p> <p>28. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.</p> <p>29. Оформление принятых заявок на резервирование номеров</p> <p>30. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования.</p> <p>31. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.</p> <p>32. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<p>и стимулирование деятельности сотрудников служб гостиничного комплекса</p> <p>Тема 1.23. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.</p> <p>Тема 1.24. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями.</p>	<p></p> <p>6</p> <p>6</p>
ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ 1				144
ПП 03. ПМ 03. Выполнение работ по профессии Администратор, Портъе				108
ПК 3.1- 3.4 ОК. 01-09	Раздел 1. Выполнение работ по профессии Администратор Портъе	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;	Работа с профессиональными программами и их модулями;	6
		Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	6
		Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного	Калькуляция стоимости услуг гостиничного	6

		предприятия для потребителей	предприятия для потребителей	
		Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	6
		Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	6
		Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	6
		Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	Заключение договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	12
		Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	Расчет и выписка гостей	24
		Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	Начисление и осуществление расчетов с гостями	12
		Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	12
		Выполнение обязанностей ночного портье.	Обязанности ночного портье.	12
ПП 04. ПМ 04. Выполнение работ по профессии Горничная 11695				36

ПК 4.1- 4.4 ОК. 01-09	Раздел 1. Выполнение работ по профессии Горничная 11695	1. Вводный инструктаж. Ознакомление с организационной структурой гостиничного предприятия. 2. Выполнение комплектации тележки горничной. 3. Отработка навыков выполнения текущей уборки номеров. 4. Отработка навыков выполнения генеральной уборки номера. 5. Осуществление контроля качества уборки в номерах. 6. Проведение уборочных работ служебных помещений и мест общего пользования.	Тема 1.1. Знакомство с предприятием. Комплектация тележки горничной.	6
			Тема 1.2. Выполнение текущей уборки номеров	6
			Тема 1.3. Выполнение уборки номеров после выезда гостя	6
			Тема 1.4. Уборка общественных и служебных зон в гостинице	6
			Тема 1.5. Осуществление контроля качества уборки в номерах.	6
			Тема 1.6. Отработка навыков по работе с забытыми вещами гостей.	6
ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ 1				36

2.3. Содержание производственной практики

Наименование разделов профессионального модуля и тем производственной практики	Содержание работ	Объем, ак.ч.
ПП 01. ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства		
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства		144
Тема 1.1. Интерфейс. Программное обеспечение	Содержание	12
	Организация рабочего места; Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения	
Тема 1.2. Диалог между клиентами и сотрудниками	Содержание	12
	Организация рабочего места;	

предприятий туризма и гостеприимства	Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;	
Тема 1.3. Составление деловых документов;	Содержание	12
	Организация рабочего места; Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов Осуществление делопроизводства и документооборота;	
Тема 1.4. Калькуляция стоимости услуг	Содержание	12
	Организация рабочего места; Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей	
Тема 1.5. Прием заявки на соответствующие услуги на русском и иностранном языке	Содержание	12
	Организация рабочего места; Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке	
Тема 1.6. Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;	Содержание	12
	Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	
Тема 1.7. Ведение диалогов, деловых бесед и переписок с гостями, деловыми партнерами и коллегами;	Содержание	12
	Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов Ведение диалогов, деловых бесед и переписок с гостями, деловыми партнерами и коллегами;	
Тема 1.8. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы	Содержание	12
	Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы	
Тема 1.9. Использование техники и приемов эффективного общения с клиентами	Содержание	12
	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги	
Тема 1.10. Профессиональная этика	Содержание	12
	Владение профессиональной этикой Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов	
Тема 1.11. Расчеты с клиентами	Содержание	12
	Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;	

Тема 1.12. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;	Содержание	12
	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;	
Промежуточная аттестация в форме дифф.зачета		дифзачет
ПП 02. ПМ 02. Предоставление гостиничных услуг		
Раздел N. Предоставление услуг предприятия питания		144
Тема 1.1. Знакомство с предприятием	Содержание	6
	Ознакомление и изучение режима работы предприятия. Правила и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей	
Тема 1.2. Ознакомление со стандартами службами гостиничного комплекса.	Содержание	6
	Ознакомление со стандартами службами гостиничного комплекса. Правила и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей	
Тема 1.3. Номерной фонд гостиничного комплекса	Содержание	6
	Правила и требований охраны труда в процессе обслуживания потребителей Ознакомление с номерным фондом гостиничного комплекса	
Тема 1.4. Производственные помещения службы питания	Содержание	6
	Инструктаж по охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей Ознакомление с производственными помещениями службы питания.	
Тема 1.5. Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания гостей в гостиничном комплексе.	Содержание	6
	Правила и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания гостей в процессе проживания	
Тема 1.6. Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов гостиничных служб.	Содержание	6
	Правила и требований охраны труда в гостинице и в процессе обслуживания гостей Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов сотрудниками в гостинице.	
Тема 1.7. Ознакомление с деятельностью службы СПИР во взаимодействии с другими	Содержание	6
	Инструктаж по охране труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей	

службами гостиничного комплекса.	Соблюдение санитарноэпидемиологических требований к организации питания. Ознакомление с деятельностью службы СПиР во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса.	
Тема 1.8. Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров.	Содержание	6
	Инструктаж по охране труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей Соблюдение санитарноэпидемиологических требований к организации питания. Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров.	
Тема 1.9. Подготовка и организация работы службы Рум сервис.	Содержание	6
	Инструктаж по охране труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей Соблюдение санитарноэпидемиологических требований к организации питания. Подготовка и организация работы службы Рум сервис.	
Тема 1.10. Подготовка и организация работы службы номерного фонда	Содержание	6
	Инструктаж по охраны труда. Подготовка и организация работы службы номерного фонда. Изучение должностных инструкций. Техника безопасности при работе с электрооборудованием. безопасности перед началом уборочных работ.	
Тема 1.11. Подготовка и контроль моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.	Содержание	6
	Инструктаж по охраны труда. Санитарные требования. Подготовка и организация уборочных работ. Комплектация тележки горничной, приемы использования тележки, методы загрузки; подбор и подготовка моющих средств; подбор и подготовка инвентаря и оборудования. Ассортимент, характеристики и технология использования моющих и чистящих средств.	
Тема 1.12. Подготовка и организация обслуживания разных категорий гостей в отеле.	Содержание	6
	Инструктаж по охраны труда в гостиничном комплексе и в процессе обслуживания гостей. Выполнение процедур приема, регистрации и размещения индивидуальных гостей/ туристских групп/ иностранных туристов.	
Тема 1.13.	Содержание	6

Подготовка и организация обслуживания корпоративных гостей.	Подготовка и организация обслуживания корпоративных гостей.	
Тема 1.14. Подготовка и организация обслуживания ВИП-гостей.	Содержание	6
	Инструктаж по охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей Особенности обслуживания ВИП-гостей в отеле.	
Тема 1.15. Подготовка и оформление отчетной документации	Содержание	6
	Инструктаж по охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей. Осуществление расчета с гостями за проживание и оказание дополнительных услуг, организации отъезда гостей АСУ.	
Тема 1.16. Подготовка и оформление заказов на оказание персональных услуг.	Содержание	6
	Инструктаж по охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей Подготовка и оформление заказов на оказание персональных услуг в АСУ.	
Тема 1.17. Распределение персонала по организациям гостиничным службам.	Содержание	6
	Инструктаж по охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей Составление утреннего отчета для сотрудников номерного фонда.	
Тема 1.18. Обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	Содержание	6
	Приобретение практического опыта по составлению загрузки номеров, ожидаемому заезду и др.	
Тема 1.19. Служба бронирования и продаж	Содержание	6
	Организация работы службы бронирования и продаж.	
Тема 1.20. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	Содержание	6
	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	
Тема 1.21. Владение профессиональной этикой персонала гостиничного комплекса	Содержание	6
	Инструктаж по охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей Владение профессиональной этикой персонала гостиничного комплекса.	
Тема 1.22.	Содержание	6

Планирование и стимулирование деятельности сотрудников в гостинице	Планирование и стимулирование деятельности сотрудников в гостинице.	
Тема 1.23. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.	Содержание	6
	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.	
Тема 1.24. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала гостиничного предприятия.	Содержание	6
	Инструктаж по охране труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей Соблюдение санитарноэпидемиологических требований к организации питания. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала гостиничного предприятия.	
Промежуточная аттестация в форме...		дифзачет
ПП 03. ПМ 03. Выполнение работ по профессии Администратор, Портъе		
Раздел 1. Выполнение работ по профессии Администратор, Портъе		108
Работа с профессиональными программами и их модулями;	Содержание	6
	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомление с интерфейсом гостиничной PMS (Property Management System): основные функции, навигация. • Работа с модулями бронирования, размещения, учета гостей, управления номерами. • Внесение, изменение и удаление информации о гостях и бронированиях. • Использование модуля управления тарифами и скидками. • Формирование отчетов по загрузке, доходности, бронированиям. 	
Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	Содержание	6
	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомление с перечнем предоставляемых услуг (основные, дополнительные, платные, бесплатные). • Технология информирования гостей: устно, через информационные материалы, по телефону. • Ознакомление гостей с правилами проживания и техники безопасности. • Проведение инструктажа по действиям в чрезвычайных ситуациях (пожар, эвакуация и др.). • Ответы на вопросы гостей по услугам и правилам проживания. 	
	Содержание	6

Калькуляция стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомление с прейскурантом цен на услуги. • Расчет стоимости проживания с учетом категории номера, длительности, сезонных коэффициентов и скидок. • Калькуляция дополнительных услуг (питание, прачечная, трансфер и др.). • Оформление расчетных документов для гостей. 	
Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	<p>Содержание</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ведение журнала загрузки номеров (заполнение, обновление информации). • Составление списков ожидаемых заездов и выездов. • Оформление отчетов по состоянию номеров (готовность, уборка, техническое состояние). • Документирование начислений за услуги, составление ведомостей. 	6
Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	<p>Содержание</p> <ul style="list-style-type: none"> • Подготовка к переговорам: сбор информации, анализ условий. • Участие в обсуждении условий сотрудничества (объемы, сроки, стоимость, ответственность сторон). • Фиксация достигнутых договоренностей. • Подготовка протоколов встреч и переговоров. 	6
Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	<p>Содержание</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ознакомление с типовыми формами договоров (на оказание гостиничных услуг, аренду, поставку и др.). • Внесение индивидуальных условий в текст договора. • Проверка соответствия проекта договора действующему законодательству и внутренним стандартам. • Согласование проекта договора с руководителем и контрагентом. 	6
Заключение договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	<p>Содержание</p> <ul style="list-style-type: none"> • Подготовка документов для подписания (договор, приложения, акты). • Организация процесса подписания: согласование времени, приглашение сторон. • Контроль правильности оформления подписей и печатей. • Регистрация заключенного договора в системе учета. 	12

Расчет и выписка гостей	Содержание	24
	<ul style="list-style-type: none"> • Использование POS-терминалов, кассовых аппаратов, принтеров. • Применение PMS для оформления счетов и выписки гостей. • Электронная и бумажная регистрация расчетных операций. • Передача данных в бухгалтерию и другие службы. 	
Начисление и осуществление расчетов с гостями	Содержание	12
	<ul style="list-style-type: none"> • Начисление оплаты за проживание и дополнительные услуги. • Проведение расчетов: наличный, безналичный, банковские карты. • Оформление чеков, квитанций, счетов-фактур. • Ведение отчетности по расчетным операциям. 	
Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	Содержание	12
	<ul style="list-style-type: none"> • Оформление приходных и расходных кассовых ордеров. • Ведение кассовой книги. • Сдача выручки в бухгалтерию. • Контроль правильности оформления кассовых документов. 	
Обязанности ночного портье.	Содержание	12
	<ul style="list-style-type: none"> • Организация ночного приема и размещения гостей. • Контроль за порядком и безопасностью в ночное время. • Ведение ночной отчетности (журнал заездов/выездов, передачи смены). • Решение внештатных ситуаций (опоздания, внеплановые заезды, экстренные вызовы). 	
Промежуточная аттестация в форме дифф.зачета		
ПП 04. ПМ 04. Выполнение работ по профессии Горничная 11695		36
Раздел N. Выполнение работ по профессии Горничная 11695		
Тема 1.1. Знакомство с предприятием. Комплектация тележки горничной.	Содержание	6
	<p>Инструктаж по охране труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей</p> <p>Соблюдение санитарноэпидемиологических требований</p> <p>Ознакомление с работой службы. Понятие и виды поэтажного обслуживания.</p> <p>Изучение квалификационных требований и функциональных обязанностей горничной.</p> <p>Изучение нормативов работ.</p> <p>Комплектация тележки горничной.</p>	

Тема 1.2 Выполнение текущей уборки номеров	Содержание	6
	Изучение уборочных средств. Комплектование тележки горничной для текущей уборки. Изучение видов и систематичности уборочных работ.	
Тема 1.3. Выполнение уборки номеров после выезда гостя	Содержание	6
	Изучение уборочных средств. Комплектование тележки горничной для уборки номера после выезда гостя Технология уборки номера после выезда гостя Вечерний сервис.	
Тема 1.4. Уборка общественных и служебных зон в гостинице	Содержание	6
	Технология уборки общественных помещений и помещений общего пользования. Технология уборки административных и служебных помещений.	
Тема 1.5. Осуществление контроля качества уборки в номерах.	Содержание	6
	Осуществление контроля качества уборки в номерах.	
Тема 1.6. Отработка навыков по работе с забытыми вещами гостей.	Содержание	6
	Отработка навыков по работе с забытыми вещами гостей. Обеспечение сохранности вещей гостя. Порядок работы с забытыми вещами. Журнал регистрации оставленных и забытых вещей.	
Промежуточная аттестация в форме дифф.зачета		дифзачет

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Материально-техническое обеспечение производственной практики

Производственная практика проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся (далее – Профильные организации).

База прохождения производственной практики должна быть укомплектована оборудованием, техническими средствами обучения в объеме, позволяющем выполнять определенные виды работ, связанные с будущей профессиональной деятельностью обучающихся. База практики должна обеспечивать безопасные условия труда для обучающихся.

При определении мест производственной практики (по профилю специальности) для лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются рекомендации медико-социальной экспертизы, отраженные в

индивидуальной программе реабилитации, относительно рекомендованных условий и видов труда.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

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. Алексеева, Т. В. Документационное обеспечение управления : учебник / Т. В. Алексеева, О. А. Страхов. – Москва : Университет «Синергия», 2020. – 132 с. – ISBN 978-5-4257-0402-3. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/101344>

3. Ехина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ехина. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательский центр «Академия», 2021. – 320 с. (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-4468-3367-2. – Текст (визуальный) : непосредственный.

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

5. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И. Потапова. – 4-е изд., перераб. и доп. Москва : Издательский центр «Академия», 2021. – 272 с.– 320 с. (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-4468-1550-0. – Текст (визуальный) : непосредственный.

6. Полевая М.В. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе: учеб. Для студ. Учреждения сред. Проф. Образования / М.В. Полевая, А.Н. Третьякова. – 3-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2019. – 224 с.

7. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».

8. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1853.

9. 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».

10. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование).

– ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>.

11. 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> (дата обращения: 05.05.2024).

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

13. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения : учебник для студ учреждений средн. Проф. Образования / Г. М. Шеламова. – 18-е изд., стер. М. : Издательский центр «Академия», 2020. –192 с. ISBN 978-5-4468 -8442-1.

3.2.2. Дополнительные источники (при необходимости)

1. Академия гостеприимства: журнал для владельцев ресторанного и гостиничного бизнеса / издательский дом ООО «МЕДИАПро» – М.: 2016. – 1 р. в 2 мес.

2. Гостиница и ресторан: бизнес и управление/ главный редактор Майя Фарафонова/ ООО «Хоспиталити», 2016.

3. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – 6-е изд., испр. и доп. – Москва : Академия, 2015. – 240 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

4. Косолапов, А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. –5-е изд. стер. – Москва : КНОРУС, 2016. – 200 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

5. 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. – ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/44183> (дата обращения: 02.09.2020). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

6. ОТЕЛЬЕР&РЕСТОРАТОР / ОТЕЛЬЕР : Главный журнал для отелей. – Киев : Медиа-КИТ, Психология делового общения – наука о секретах успеха в общении [Сайт]: <http://sam-sebe-psycholog.ru>

7. Психология делового общения [Сайт] http://www.salestraining.ru/cor_com5.html.

8. Радыгина, Е.Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е.Г. Радыгина. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО

PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399> (дата обращения: 18.11.2020). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

9. РЕСТОРАТОР CHEF: издатель ООО «НТА эвент» – М.: 2015. – 1 р. в 2 мес.

10. Рогов, Е..И. Психология общения. Практикум + Приложение: тесты: учебник /Е. И. Рогов. – Москва: КНОРУС, 2022 – 260 с. – (Среднее профессиональное образование) образование).

11. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б. – Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 176 с. – ISBN 978-5-394-04230-0. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/102280.html> (дата обращения: 29.11.2021). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

12. Рыжиков С.Н. Психология общения. Практикум + Приложение: тесты: учебное пособие /С.Н.Рыжиков, Ю.М.Демидова. – Москва: КНОРУС, 2022 – 320 с. - (Среднее профессиональное образование) образование).

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

14. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – Москва : Юрайт, 2017. – 336 с. – (Профессиональное образование). – Текст (визуальный) : непосредственный.

15. Чередниченко Ю.П. Организация приема и выписки гостей в отеле: учеб. пособие / – Ростов на Дону : Феникс, 2020. – 157 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

16. Шеламова Г. М. Психология общения : учебник для студ учреждений средн., Проф. Образования / Г. М. Шеламова. — М. : Издательский центр «Академия», 2020. — 128 с. ISBN 978-5-4468 -5810 -1

3.3. Общие требования к организации производственной практики

Производственная практика проводится в профильных организациях на основе договоров, заключаемых между образовательным организацией СПО и профильными организациями.

В период прохождения производственной практики обучающиеся могут зачисляться на вакантные должности, если работа соответствует требованиям программы производственной практики.

Сроки проведения производственной практики устанавливаются образовательной организацией в соответствии с ОПОП-П по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Производственная практика реализуются в форме практической подготовки и проводится как непрерывно, так и путем чередования с

теоретическими занятиями по дням (неделям) при условии обеспечения связи между теоретическим обучением и содержанием практики.

3.4 Кадровое обеспечение процесса производственной практики

Организацию и руководство производственной практикой осуществляют руководители практики от образовательной организации и от профильной организации.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Индекс УП	Код ПК, ОК	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
УП.01	ПК 1.1-1.4 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09	Планирует текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства Организует текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства Координирует и контролирует деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства Осуществляет расчеты с потребителями за предоставленные услуги	аттестационный лист, отчет и (или) портфолио студента, содержащие графические, аудио, фото, видео материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике
УП.02	ПК 2.1-2.8 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09	Организует и осуществляет прием и размещение гостей Организует и осуществляет эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия Организует и осуществляет бронирование и продажу гостиничных услуг Выполняет санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг Использует графические и живописные приемы при создании композиционных решений Общается с клиентами на иностранном языке с учетом	аттестационный лист, отчет и (или) портфолио студента, содержащие графические, аудио, фото, видео материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике

		<p>характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса в службе приема и размещения</p> <p>Применяет маркетинговые технологии в туризме и гостеприимстве</p> <p>Применяет методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения</p>	
УП.03	ПК 3.1-3.3 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09	<p>Встречает, регистрирует и размещает гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Ведет учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Выполняет регистрацию выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>аттестационный лист, отчет и (или) портфолио студента, содержащие графические, аудио, фото, видео материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике</p>
УП.04	ПК 4.1 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09	<p>Производит уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p>	<p>аттестационный лист, отчет и (или) портфолио студента, содержащие графические, аудио, фото, видео материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике</p>