Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

«Академия управления городской средой, градостроительства и печати»

ПРИНЯТО

На заседании педагогического совета

Протокол № 3

«_17_»___04____2026 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор СПб ГБПОУ «АУГСГиП»

А.М. Кривоносов

«_17_»___04____2026г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00F888BBB6190C0BBF783F46124F237295
Владелец: Кривоносов Анатолий Михайлович
Действителен: с 14.05.2025 до 07.08.2026

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»

для специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность: предоставление гостиничных услуг

Форма обучение –очная

Санкт-Петербург

2026г.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг» разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1100 от 12.12.2022 г., зарегистр. Министерством юстиции (рег. № 72111 от 24.01.2023г.)

СОГЛАСОВАНА

Организация –партнёр

ООО»ВТС»

Генеральный директор

А.С. Савина

17.04.2026 г.

Рассмотрена на заседании методического совета

Протокол №5

«_16_»__04__2026 г.

Одобрена на заседании цикловой комиссии

Экономики и сервиса

Протокол № 4

13.04.2026 г.

Председатель цикловой комиссии

Федосеева И.Н.

Разработчик: Чередниченко Ю.П., преподаватель СПБ ГБПОУ «АУГСГиП »

СОДЕРЖАНИЕ

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

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

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

1.1.1. Перечень общих компетенций

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

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2 В	Предоставление гостиничных услуг
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.	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт	- оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; – проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных; - планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; – формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов

	гостиничного комплекса; – координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах,отделах); стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; - организации и контроля соблюдения требований охраны труда нарабочем месте.
уметь	– анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; - осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; - использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; - контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием. - исследовать тенденции и проблемы развития мирового и регионального гостиничного хозяйства; - классифицировать предприятия размещения по типу и классу согласно международным критериям;
знать	законодательство российской федерации о предоставлении гостиничныхуслуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; – технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельностиподчиненных; – теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; – гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема иразмещения; специализированные информационные программы и технологии,используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме. - направления совершенствования российских национальных требований к средствам размещения; - особенности международных гостиничных цепей в России и национальных гостиничных цепей, виды управления ими;

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 677часов
в том числе в форме практической подготовки – 677 часов

Из них
-на освоение МДК 497 часов, в том числе на самостоятельную работу 81 час
-на практики:
на учебную практику 72 часа
на производственную практику (по профилю специальности) 72 часа
- экзамен по модулю 36 часов, в том числе на самостоятельную работу по подготовке 8 часов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессио-нальных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час	Объем профессионального модуля, академические часы.												
			Работа обучающегося во взаимодействии с преподавателем											Сам.работа	
			Всего	Обучение по МДК						Практика		Консультации к экзамену по ПМ	Экзамен по ПМ	В период обучения по МДК	Подготовка к экзаменам
				в том числе											
				теоретические занятия	практические занятия	курсовые работы	консультации		Экзамен по МДК	учебная	производственная				
							к курсовым	к экзамену по МДК							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
ОК01-09 2.1-2.2	МДК 02.01. Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	**148**	**124**	**40**	**40**	**30**	**4**	**4**	**6**					**22**	**2**
ОК01-09 2.1-2.2	МДК.02.02 Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	**126**	**106**	**48**	**48**			**4**	**6**					**18**	**2**
ОК01-09 2.1-2.2	МДК.02.03 . Координация деятельности службы приёма и размещения или иного средства размещения	**180**	**150**	**56**	**84**			**4**	**6**					**28**	**2**
ОК01-09 2.1-2.2	МДК.02.04 Классификация средств размещения	**43**	**36**	**16**	**20**									**7**	
ОК01-09 2.1-2.2	**Учебная практика**	**72**	**72**							**72**					
	Производственная практика	**72**	**72**								**72**				
ОК01-09 2.1-2.2	**Экзамен по профессиональному модулю**	**36**	**28**									**16**	**12**		**8**
	Всего	**677**	**588**	**160**	**192**	**30**	**4**	**12**	**18**	**72**	**72**	**16**	**12**	**75**	**14**

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем в часах
1	2	3
МДК 02.01 Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса		**148/4,11**
Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельностисотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	**Содержание**	
	Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления.	4
	Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	4
	Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	4
	Нормы расхода чистящих и моющих средств.	2
	Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контрольза соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными игелеобразными чистящими и моющими средствами.	2
	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. Деловое общение. Этика и этикет.	2
	Практическое занятие Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами	8
	Практическое занятие Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	8
	Практическое занятие Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	6
	Практическое занятие Оформление технологических документов службы номерного фонда.	8
Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельностисотрудников службы бронирования и продаж	**Содержание**	
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.	2
	Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.	2
	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону,этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	2
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтныхситуациях с потребителями.	2

	Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	
	Служба бронирования. Структура. Персонал.	2
	Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронированиия. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	2
	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании.Виды оплаты бронирования	2
	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.	2
	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	2
	Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещении и выписки на английском языке	2
	Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке привзаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	2
	Практическое занятие Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	2
	Практическое занятие Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования	2
	Практическое занятие Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	4
	Практическое занятие Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	2
	Практическое занятие Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	2
	Практическое занятие Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	2
	Практическое занятие Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	2
	Практическое занятие Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях.	2
	Практическое занятие Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.	2
Курсовой проект (работа) (выполнение курсового проекта (работы) по модулю является обязательным)	**Тематика курсовых работ** – Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. – Составить алгоритм проведения ночного аудита. – Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд. – Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды. – Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.	**30**

	– Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона). Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). – Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание. – Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы). – Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере). – Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере). – Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере). – Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере). Особенности структуры дополнительных услуг в гостиницах делового назначения Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в апарт-отелях Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в хостелах Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в бутик-отелях Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в отелях-люкс Организация обслуживания в отелях, ориентированных на деловое общение – Расширение ассортимента услуг спортивно – оздоровительного центра как фактор повышения конкурентоспособности гостиницы – Анализ организации работы службы обслуживания номерного фонда в гостинице и пути ее совершенствования – Влияние высококачественного обслуживания VIP гостей во время проживания в гостинице на формирование положительного имиджа гостиничного предприятия – Особенности структуры СПА услуг в курортных гостиницах и пути ее совершенствования Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в мотелях Организация экскурсионного обслуживания в гостинице и пути ее совершенствования – Анализ технологий организации работы в службе хозяйственного обеспечения в гостинице и пути ее совершенствования Особенности организации обслуживания иностранных гостей в гостинице – Организация работы прачечной и химчистки в гостинице и пути ее совершенствования Организация предоставления развлекательных услуг в гостинице и пути ее совершенствования – Особенности организации обслуживания гостей во время проживания при размещении с животными – Анализ ассортимента спортивно – оздоровительных услуг, предоставляемых в туристских комплексах и пути его совершенствования	
	консультации к курсовому проекту	**4**
	экзамен	**6**
	консультации к экзамену	**4**
	Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК 02.01 - 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	22

	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 - Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса Подготовить реферат на тему: «История гостиничного бизнеса в России» - Выполнение домашнего задания по теме: «Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в крупной гостинице» - Подготовка ответов на контрольные вопросы - Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по приему заявки на бронирование мест в отеле» Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле» Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле - Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий - Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через туроператора - Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через центральную систему бронирования Подготовить реферат на тему: «Рынок автоматизированных систем управления» - Презентация службы бронирования на иностранном языке - Подготовить сообщение о стандартах качества обслуживания в службах гостиницы Выполнение домашнего задания по теме: «Расчет коэффициентов деятельности гостиницы». Выполнение домашнего задания по теме: «Аннуляция и отказы от бронирования» - Выполнение домашнего задания по теме: «Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним». Разработка бланка бронирования гостиницы на иностранном языке. - Составление алгоритма работы специалистов службы бронирования и продаж с разными сегментами клиентов Разработка презентации гостиничного продукта - Составление программы лояльности клиентов - Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании - Мини-исследование: «Выявление ошибок оператора по бронированию» - Выполнение домашнего задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании» Составление схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.	

	- Принципы построения внутренней коммуникации в гостинице	
	Самостоятельная работа к экзамену	2
	итого во взаимодействии с преподавателем	124
	итого МДК 02.01	148/2,11
МДК 02.02 Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса		
Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	**Содержание**	
	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	2
	Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	2
	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	2
	Уборочные материалы, техника, инвентарь.	2
	Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организацияработы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.	2
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	2
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	2
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	2
	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	2
	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	2
	Практическое занятие Составление персональных заданий горничным и супервайзерам	4
	Практическое занятие Оформление контроля качества уборки номеров.	4
	Практическое занятие Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	4
	Практическое занятие Оформление забытых вещей.	2
	Практическое занятие Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	2
	Практическое занятие Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	4
	Практическое занятие Составление программы противодействия воровству в гостинице.	4
Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж	**Содержание**	
	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.	2
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	4
	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	2
	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, оквоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и непрямые каналы бронирования	2
	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	2

	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	4
	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	4
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и веденияего документационного обеспечения.	2
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	4
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2
	Практическое занятие Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	2
	Практическое занятие Формирование пакетов услуг гостиницы	4
	Практическое занятие Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	2
	Практическое занятие Формирование программ лояльности клиентов	2
	Практическое занятие Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	2
	Практическое занятие Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.	4
	Практическое занятие Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	4
	Практическое занятие Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2
	Практическое занятие Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей кномерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.	2
	экзамен	**6**
	консультации к экзамену	**4**
	Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК 02.02 (на 2 семестра) - 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.	12+6

	- 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 - Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса Подготовить реферат на тему: «История гостиничного бизнеса в России» - Выполнение домашнего задания по теме: «Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в крупной гостинице» Подготовка ответов на контрольные вопросы - Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по приему заявки на бронирование мест в отеле» Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле» Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле - Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через туроператора - Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через центральную систему бронирования Подготовить реферат на тему: «Рынок автоматизированных систем управления» - Презентация службы бронирования на иностранном языке - Подготовить сообщение о стандартах качества обслуживания в службах гостиницы Выполнение домашнего задания по теме: «Расчет коэффициентов деятельности гостиницы». Выполнение домашнего задания по теме: «Аннуляция и отказы от бронирования» - Выполнение домашнего задания по теме: «Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним». Разработка бланка бронирования гостиницы на иностранном языке. - Составление алгоритма работы специалистов службы бронирования и продаж с разными сегментами клиентов Разработка презентации гостиничного продукта - Составление программы лояльности клиентов - Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании - Мини-исследование: «Выявление ошибок оператора по бронированию» - Выполнение домашнего задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании» - Составление схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Принципы построения внутренней коммуникации в гостинице	
	Самостоятельная работа к экзамену	2
	итого во взаимодействии с преподавателем	106
	итого МДК 02.02	126/3,5
МДК 02.03 Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иногосредства размещения		
Тема 3.1. Координация текущей деятельности	**Содержание**	
	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочиесмены, отделы: регистрации,	4

сотрудников служб приёма и размещения гостей	кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	
	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа.Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	4
	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартноеоборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	4
	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.	2
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	2
	Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	2
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	2
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	4
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	2
	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	2
	Практическое занятие Организация приёма, регистрации гостей.	10
	Практическое занятие Размещение гостей (предоставление номеров).	8
	Практическое занятие Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов	8
	Практическое занятие Чтение и перевод текстов с иностранного языка.	8
	Практическое занятие Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.	8
Тема 3.2. Процесс поселения ивыселения гостей	**Содержание**	
	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	4
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимостиот уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя	6
	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассовогоотделения гостиницы.	4
	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	4
	Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп,корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIPгостями. Комплименты VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категориивиз. Понятие миграционной карты.	6
	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	4
	Практическое занятие Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	4
	Практическое занятие Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	4
	Практическое занятие Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	4

	Практическое занятие Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	4
	Практическое занятие Особенности поселения гостей от группы	6
	Практическое занятие Особенности поселения коллектива.	4
	Практическое занятие Переселение гостя из номер подселение к гостю в номер	4
	Практическое занятие Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	6
	Практическое занятие Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.	6
	экзамен	**6**
	консультации к экзамену	**4**
	Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК 02.03 (на 2 семестра) – Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы Составление перечня оборудования службы приема и размещения. – Составление алгоритма работы с гостем по телефону. – Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Составление эссе об организации службы приёма и размещения – Заполнение и обработка заявок и бланков. Заполнение регистрационной карточки гостя. – Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу. – Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей. – Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. – Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков. Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой. – Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.	19+9
	Самостоятельная работа к экзамену	2
	итого во взаимодействии с преподавателем	150
	итого МДК 02.03	180/5,0
МДК 02.04 Система классификации средств размещения		43/1,19
Раздел 1. Индустрия гостеприимства и общая характеристика мирового гостиничного хозяйства		
Тема 4.1 Индустрия гостеприимства, её значение и место в туризме	**Содержание**	
	Роль гостиничного бизнеса в туризме.	2
	Основные тенденции развития гостиничного бизнеса.	2
	Практическая работа Семинар на тему «Значение индустрии туризма и гостеприимства в мировой экономике»	2
	Практическая работа Изучить и проанализировать статистические данные по развитию гостиничного бизнеса.	2
Тема 4.2 Общая характеристика мирового	**Содержание**	
	Особенности развития сетевого гостиничного бизнеса: исторические предпосылки и современное состояние.	2

гостиничного хозяйства		
	Практическая работа Подготовить сообщение по теме: «Анализ международных и национальных гостиничных сетей.	2
	Практическая работа Дебаты: «Глобализация и централизация как современные модели организации гостиничного бизнеса	2
Тема 4.3 Общая характеристика российской системы классификации гостиниц и средств размещения	**Содержание**	
	Цели и задачи классификации гостиниц в РФ. Этапы классификации. Оценка результатов.	2
	Практическая работа Изучение и сравнение мировых систем классификации гостиниц.	2
	Практическая работа Подготовка и защита презентации по теме «Особенности классификации гостиниц в РФ»	2
Тема 4.4 Классификации средств размещения по различным критериям	**Содержание**	
	Классификация средств размещения в РФ по типам: коллективные, индивидуальные.	2
	Виды гостиниц согласно Постановлению Правительства РФ №1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».	2
	Практическая работа Изучение и анализ Постановления Правительства РФ №1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».	2
Тема 4.5 Применение российской системы классификации гостиниц и средств размещения	**Содержание**	
	Требования к гостиницам, установленные российской системой классификации	2
Тема 4.6 Классификация гостиничных номеров	**Содержание**	
	Требования к номерам гостиниц, установленные российской системой классификации.	2
	Практическая работа Определить категорию гостиницы согласно описанию	2
	Практическая работа Определить категорию номера согласно описанию	2
	Практическая работа Подведение итогов в формате перекрестного опроса. **Дифференцированный зачёт**	2
	итого во взаимодействии с преподавателем	36
	Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК 02.04 История сетевой организации гостиничной индустрии Международная практика классификации гостиниц Гостиничные сети и консорциумы Особенности франчайзинга в гостиничном бизнесе Законодательная база классификации средств размещения в РФ	7
	Итого по МДК 02.04	43/1,19
	Экзамен по модулю	**12**
	Консультации к экзамену по модулю	**16**
	Самостоятельная работа по подготовке к экзамену по модулю	**8**
Учебная практика		72

Виды работ - Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения - Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг - Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. - Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. - Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей - Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). - Отработка навыков регистрации иностранных граждан. - Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). - Оформление и подготовка счетов гостей. - Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями - Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). - Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы 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 - Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. - Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием Составление актов на списание инвентаря и оборудования - Организация рабочего места - Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия - Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; - Оформление бронирования с использованием телефона - Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования - Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости - Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования	

- Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров - Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование - Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования - Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. - Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам - Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения Создание отчетов по бронированию - Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.	
Производственная практика **Виды работ** - 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. - Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. - Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. - Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих - Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Проведение контроля готовности номеров к заселению - Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой - Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. - Ведение учета забытых вещей. - Работа с просьбами и жалобами гостей. - Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности - Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий. - Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг Оформление отчетной документации - Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах Оформление актов на списание малоценного инвентаря - 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	72

	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.	
	итого по ПМ 02	**677/18,8**

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинет:

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

оснащенных оборудованием:

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

техническими средствами:

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

Лаборатория:

- учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями),

Мастерская:

- стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования,

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

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

Основная литература

Николенко П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для СПО / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. —3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 548 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

Рассохина Т. В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для СПО / Т. В. Рассохина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 217 с. — URL: https://urait.ru. — Режим доступа: по подписке.

Ветитнев А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для СПО / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 340 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

Дополнительная литература

Игнатьева И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 401 с. — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

Бугорский В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебник для СПО / В. П. Бугорский. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 128 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

Гаврилов М. В. Информатика и информационные технологии : учебник / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 318 с. — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

Гаврилов М. В. Информатика и информационные технологии : учебник для СПО / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 355 с. — (Профессиональное образование). — 30 экз.

Сущинская М. Д. Культурный туризм : учебник для СПО / М. Д. Сущинская., Е.О. Валеева. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 149 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

Христов Т. Т. География туризма : учебник для СПО/ Т. Т. Христов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 282 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

Березовая Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для СПО / Л. Г. Березовая. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 429 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства

Основная литература

Шувалова Н. Н. Основы делопроизводства : учебник СПО / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова ; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 355 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

Шувалова Н. Н. Основы делопроизводства : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова ; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 384 с. — (Профессиональное образование). — 50 экз.

Корнеев И. К. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для СПО / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 438 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

Абуладзе Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для СПО / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряжкина, В. М. Маслова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 374 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

Дополнительная литература

Грозова О. С. Делопроизводство : учебник для СПО/ О. С. Грозова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 131 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

Кузнецов И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для СПО / И. Н. Кузнецов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 545 с. — (Профессиональное образование). — URL: https: // urait.ru. — Режим доступа: по подписке.

МДК 01.03 Соблюдение норм этики и делового общения

Основная литература

Собольников В. В. Этика и психология делового общения : учебник для СПО / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 202 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

Скибицкая И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для СПО / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 239 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

Чернышова Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебник для СПО / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 158 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

Чернышова Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для СПО / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 161 с. — (Профессиональное образование). — 15 экз.

Трибунская С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2) : учебник для СПО / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 218 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

Мошняга Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебник для СПО / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 267 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

Дополнительная литература

Ефимова Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н. С. Ефимова. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2026. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.

Бороздина Г. В. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. —2–е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2026. — 392 с. — (Профессиональное образование). — URL: https: // urait.ru. — Режим доступа: по подписке.

Английский язык в сфере туризма и гостеприимства : учебник / А. И. Макарова, Т. В. Крылова, А. А. Тюфанова [и др.]; под. ред. М.Р. Гозалова — Москва : КноРус, 2026. — 261 с. — URL: https://www.book.ru. — Режим доступа: по подписке.

Кабанова К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие / К. В. Кабанова, Е. Н. Мотинова, В. В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2026. — 190 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.

МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства

Основная литература

Воронченко Т. В. Основы бухгалтерского учета : учебник и практикум для СПО / Т. В. Воронченко. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 263 с. — (Профессиональное образование). — Режим доступа: по подписке.

Воронченко Т. В. Основы бухгалтерского учета : учебник и практикум для СПО / Т. В. Воронченко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 283 с. — (Профессиональное образование). —50 экз.

Боголюбов В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для СПО / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 293 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

Шубаева В. Г. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для СПО / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 120 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

Тимохина Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО/ Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 297 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература

Морозов Г. Б. Предпринимательская деятельность : учебник для СПО / Г. Б. Морозов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 432 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых врамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием размещения гостей	– Правильность регистрации российских и иностранных гостей в отеле в соответствии с законодательными нормами РФ – Осуществление эффективных коммуникаций в соответствии с требованиями профессиональных стандартов качества	Оценка: – защиты практических работ; – выполнения тестовых заданий по темам МДК; - результатов практической аудиторной работы; - результаты устных опросов; – результатов выполнения практических работ во время учебной и производственной практики, - экзамена по модулю,
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	– -Рациональность организации рабочего места – Эффективность организации работы обслуживающего персонала – Правильность оформления документов при контроле уборки номеров – Качество организации и оказания дополнительных услуг гостям отеля – Точность соблюдения стандартов обслуживания гостей – Последовательность и точность соблюдения порядка, техники безопасности выполнения уборочных работ – Правильность оформления документации при проведении инвентаризации – Правильность и точность технологической последовательности выполнения ночного аудита	
ПК 2.3. Организовывать бронирование и продажу гостиничных услуг	– Безошибочность идентификации кредитной карты клиента – Уровень компетентности использования средств автоматизированного бронирования – Правильность заполнения всех документов, необходимых для бронирования – Грамотность составления и отправки текста подтверждения бронирования по почте. – Правильность расчета стоимости забронированных	

	гостиничных услуг	
ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемилогические требования к предоставлению гостиничных услуг	– Правильность оформления документов при контроле уборки номеров – Качество организации и оказания дополнительных услуг гостям отеля – Точность соблюдения стандартов обслуживания гостей – Последовательность и точность соблюдения порядка, техники безопасности выполнения уборочных работ	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	– демонстрирует умения распознавать задачу, проблему в профессиональном и/или социальном контексте; – демонстрирует умения анализировать задачу, проблему и выделять их составные части; определять этапы решения; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи, проблемы; – демонстрирует умения составлять план действия; определять необходимые ресурсы; – демонстрирует умения владеть актуальными методами работы в профессиональной сфере; – демонстрирует умения реализовывать составленный план; – демонстрирует умения оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника). – демонстрирует знания актуального профессионального и социального контекста, в котором приходится работать и жить; – демонстрирует знания основных источников информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; – демонстрирует знания алгоритма выполнения работ в профессиональной области; – демонстрирует знания методов работы в профессиональной области; оценивает результаты решения задач.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства	– демонстрирует умения определять задачи для поиска	Экспертное наблюдение за выполнением работ на

поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	информации; – демонстрирует умения определять необходимые источники информации; – демонстрирует умения планировать процесс поиска; – демонстрирует умения структурировать получаемую информацию; – демонстрирует умения выделять наиболее значимое в перечне информации; – демонстрирует умения оценивать и выделять практически значимую информацию; – демонстрирует умения оформлять результаты поиска. – демонстрирует знания номенклатуры информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; – демонстрирует знания приемов структурирования информации; – грамотно оформляет результаты поиска информации. – демонстрирует умения применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; – демонстрирует умения использовать современное программное обеспечение. демонстрирует знания программного обеспечения и их применения в профессиональной деятельности.	практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	– демонстрирует умения определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; – демонстрирует умения определять применять современную научную профессиональную терминологию; – демонстрирует умения определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования – демонстрирует знания содержания актуальной нормативно-правовой документации; – демонстрирует знания современной научной и профессиональной терминологии; – демонстрирует знания возможных траекторий профессионального развития и	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

	самообразования. – демонстрирует умения выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования демонстрирует знания основ предпринимательской деятельности; основ финансовой грамотности;	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	– демонстрирует умения организовывать работу коллектива и команды; – демонстрирует умения взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. – демонстрирует знания психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; демонстрирует знания основ проектной деятельности.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	– демонстрирует умения грамотно излагать мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке; – демонстрирует умения проявлять толерантность в рабочем коллективе. – демонстрирует знания особенностей социального и культурного контекста; демонстрирует знания правил оформления документов и построения устных сообщений.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК. 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного	– Демонстрирует умения значимости своей специальности; Демонстрирует знания сущности гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; конституции РФ	

поведения.		
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	– демонстрирует умения соблюдать нормы экологической безопасности; – демонстрирует умения определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности. – демонстрирует знания правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; – демонстрирует знания об основных ресурсах, задействованных в профессиональной деятельности; демонстрирует знания о путях обеспечения ресурсосбережения.	
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	– демонстрирует умения использования физкультурно-оздоровительную деятельности для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применяет рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользуется средствами профилактики перенапряжения в условиях профессиональной деятельности демонстрирует знания роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья в условиях профессиональной деятельности; средства профилактики перенапряжения	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	– демонстрирует умения понимать смысл профессиональных текстов; – демонстрирует умения участвовать в диалогах на профессиональные темы; – демонстрирует умения по составлению профессиональной документации. – демонстрирует знания правил построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; знания основных общеупотребительных глаголов (бытовая и профессиональная	

	лексика); – лексического минимума, относящегося к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности демонстрирует знания особенностей произношения и правил чтения текстов профессиональной направленности	

Планируемые личностные результаты в ходе реализации программы профессионального модуля

Личностные результаты реализации программы воспитания *(дескрипторы)*	**Код личностных результатов реализации программы воспитания**
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	**ЛР 1**
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций	**ЛР 2**
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих	**ЛР 3**
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России	**ЛР 5**
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	**ЛР 7**
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства	**ЛР 8**
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры	**ЛР 11**
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности	**ЛР13**
Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности	**ЛР14**
Проявляющий гражданское отношение к профессиональной деятельности как к возможности личного участия в решении общественных, государственных, общенациональных проблем	**ЛР15**
Открытый к текущим и перспективным изменениям в сфере туризма и гостеприимства. Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости.	**ЛР16**

Готовый к профессиональной конкуренции, освоению новых форм трудовой деятельности и конструктивной реакции на критику, содействующий поддержанию престижа своей профессии.	**ЛР17**