



1920

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Кубанский государственный университет»
в г. Геленджике

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по работе с филиалами
А.А. Евдокимов

«_____» _____ 2023 г.



Рабочая программа учебной дисциплины

**МДК.02.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА,
РАЗМЕЩЕНИЯ И БРОНИРОВАНИЯ ГОСТИНИЦЫ**


специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рабочая программа дисциплины МДК.02.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И БРОНИРОВАНИЯ ГОСТИНИЦЫ по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (далее - ФГОС СПО), утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 12.12.2022 №1100 (зарегистрирован в Минюсте России 24.01.2023 № 72111)

Организация-разработчик: филиал ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г. Геленджике

Дисциплина МДК.02.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И БРОНИРОВАНИЯ ГОСТИНИЦЫ

Форма обучения	очная
Учебный год	2023-2024
3 курс	5-6 семестр
Лекции:	114 часов
Практические занятия:	112 часов
Самостоятельные занятия:	5 час
Форма итогового контроля	5 сем. – диф.зачет, 6 сем. - экзамен

Составитель: преподаватель, канд. социол. наук  Т.А.Резуенко
(подпись)

Программа рассмотрена и утверждена на заседании предметной (цикловой) комиссии профессиональных дисциплин специальностей Гостиничное дело и Туризм и гостеприимство

Протокол № 10 от «25» мая 2023 г.

Председатель ПЦК  Т.А.Резуенко
(подпись)

Рецензенты:

Генеральный директор ОАО
«Санаторий «Красная Талка»



К.Т.Димитриев

ИП Стефанова З.К., отель «Парадейсон»





З.К.Стефанова

ЛИСТ
согласования рабочей учебной программы по дисциплине
МДК.02.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА,
РАЗМЕЩЕНИЯ И БРОНИРОВАНИЯ ГОСТИНИЦЫ
Специальность среднего профессионального образования:
43.02.16 Туризм и гостеприимство.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по УР филиала _____  Т.А. Резуненко

Заведующая сектором библиотеки филиала _____  Л.Г. Соколова

Инженер-электроник (программно-информационное
обеспечение образовательной программы) _____  А.В. Сметанин

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт рабочей программы дисциплины	стр. 4
2. Структура и содержание дисциплины	8
3. Условия реализации дисциплины	13
4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины	15

Профессиональный модуль ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Область применения программы Рабочая программа учебной дисциплины ПМ.02 предоставление гостиничных услуг является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

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:

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 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2	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

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none">– оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;– проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;– распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;– планирования текущей деятельности департаментов (служб,
------------------	--

	<p>отделов) гостиничного комплекса;</p> <ul style="list-style-type: none">– формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;– координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);– контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;– взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;– управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);– стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;– организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;– 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;– приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;– оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;– 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;– приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;– подготовка отчетов о своей работе за смену;– 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;– приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> – выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы – приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; – 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; – проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения – хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> – анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; – осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; – использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием; – 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; – 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;

	<ul style="list-style-type: none"> – 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; – 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 вести журнал передачи смены; – 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; – 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.
Знать	<ul style="list-style-type: none"> – законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; – основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; – технологии организации процесса питания; – основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; – теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;

	<ul style="list-style-type: none"> – гостиничный маркетинг и технологии продаж; – требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; – специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; – правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; – правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; – правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; – правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; – иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; – методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; – основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; – правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; – правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.
--	--

Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 659

в том числе в форме практической подготовки – 244

Из них на освоение МДК – 509

в том числе самостоятельная работа – 10.

практики, в том числе учебная – 108

производственная – 36

Промежуточная аттестация – 6.

2. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Обучение по МДК					Практики	
				Всего	В том числе				Учебная	Производственная
					Лабораторные и практические занятия	Самостоятельная работа	Консультации	Промежуточная аттестация		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 1. Организация текущей деятельности и сотрудников в службы приема и размещения	243	112	226	112	5	6	6		
ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 2. Организация деятельности и службы управления номерного фонда	111	48	100	48	2	3	6		
ПК 2.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 3. Продажа гостиничных услуг	155	84	140	84	3	6	6		
	Учебная практика	108	108						108	
	Производственная практика	36	36							36
	Промежуточная аттестация							24		
	Всего:	659		466		10	15	24	108	36

В процессе изучения дисциплины предусмотрено написание курсовой работы.
Формы текущего контроля успеваемости студентов: рефераты, тестирование, опрос.

Форма проведения аттестации по дисциплине: экзамен.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинеты «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга»; «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», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)», оснащенная в соответствии с п. 6.1.2.3 примерной образовательной программы по специальности.

Мастерские «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования», сервис на объектах гостеприимства «Горничная», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.4 примерной образовательной программы по специальности.

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

3.1 Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

3.2 Основные печатные и электронные издания

3.2.1 Нормативно-правовые акты

1. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 01.04.2021) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации". - URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_187292/

2. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей". - URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/

3. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 08.06.2020) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". - <https://demo.consultant.ru/cgi/online.cgi?req=doc&ts=124548171308143322110062083&cacheid=873FD9C7559BB27DC76331232337E96A&mode=splus&base=RZR&n=354547&rnd=41EA6B612B48022A3CED94A8386A7E0A#ak4rjcblog>

4. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р <Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года. - <https://demo.consultant.ru/cgi/online.cgi?req=doc&ts=124548171308143322110062083&cacheid=197579FAC8EADDEEA02CDE606959702EF&mode=splus&base=RZR&n=333756&rnd=41EA6B612B48022A3CED94A8386A7E0A#687wzw1lxuo>

5. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. - <http://docs.cntd.ru/document/1200114767>

6. Приказ Минфина РФ от 09.07.2007 N 60н "Об утверждении формы бланка строгой отчетности" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 17.07.2007 N 9857). - <http://demo.consultant.ru/cgi/online.cgi?req=doc&ts=124548171308143322110062083&cacheid=>

[d=67E6474708B7097F1FD2E03DE289246F&mode=splus&base=RZR&n=53065&rnd=41EA6B612B48022A3CED94A8386A7E0A#1u9jewzrbfj](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/)

7. "Трудовой кодекс Российской Федерации" от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 31.07.2020) (с изм. и доп., вступ. в силу с 13.08.2020). - http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/

8. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. - <http://docs.cntd.ru/document/1200095096>

9. ГОСТ Р 56780-2015 Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования. - <http://docs.cntd.ru/document/1200127461>

ГОСТ Р 55322-2012 Услуги населению. Общие требования к малым средствам размещения для постоянного проживания. - <http://docs.cntd.ru/document/1200103129>

3.2.2. Основная литература

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855684>. - Режим доступа: по подписке.

2. Косолапов, А.Б., Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва : КноРус, 2022. — 199 с. — ISBN 978-5-406-09029-9. — URL: <https://book.ru/book/942119>. — Текст : электронный.

3. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>. - Режим доступа: по подписке.

4. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для СПО / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. - Москва : Юрайт, 2022. - 449 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/495428> . - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-12518-4.

5. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490205>

6. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490206>

7. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для СПО / Н. В. Фаустова. - Москва : Юрайт, 2022. - 188 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/496808>(дата обращения: 08.04.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-13958-7.

3.2.3 Дополнительная литература

1. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 293 с. - (Профессиональное образование). -

URL: <https://urait.ru/bcode/517934> . - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-10541-4.

2. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. - Москва : Юрайт, 2023. - 165 с. - (Профессиональное образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/513722> . - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-02282-7.

3. Гостиничное дело : словарь / Т. И. Зворыкина, М. М. Морозов, Н. С. Морозова [и др.] ; под редакцией Н. С. Морозовой. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 247 с. - (Библиотека словарей "ИНФРА-М"). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1869139>. - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-014764-2.

4. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. - Москва : Юрайт, 2023. - 392 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/512610> . - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-13873-3.

5. Скобкин, С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 197 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/517929> . - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-10549-0.

1. Поляков, В. А. Реклама: разработка и технологии производства : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Поляков, А. А. Романов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 514 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10539-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517937>

2. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 120 с. - (Профессиональное образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/517928> . - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-10550-6

3.2.4 Периодические издания

1. Гостиничное дело
2. Мотивация и оплата труда. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-24.html#volume2020-3>
3. Управление корпоративной культурой. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-27.html#volume2020-1>
4. Управление персоналом. - URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/18806>
5. Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. - URL: <https://znanium.com/catalog/magazines/issues?ref=6a969b84-1df0-11e4-b05e-00237dd2fde2>
6. Управление развитием персонала. — URL: <https://grebennikon.ru/journal-25.html#volume2020-3>
7. Управление человеческим потенциалом. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-26.html#volume2020-1>

3.2.5 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. ЭБС «Университетская библиотека ONLINE»: сайт. – URL: <http://biblioclub.ru>
2. ЭБС Издательства «Лань»: сайт. – URL: <http://e.lanbook.com>
3. ЭБС «Юрайт»: сайт. – URL: <https://urait.ru/>
4. ЭБС «BOOK.ru»: сайт. – URL: <https://www.book.ru>
5. ЭБС «ZNANIUM.COM»: сайт. – URL: <https://www.znanium.com>
6. Базы данных компании «Ист Вью»: сайт. – URL: <http://dlib.eastview.com>
7. Научная электронная библиотека «eLibrary.ru»: сайт. – URL: <http://elibrary.ru/>
8. Электронная библиотека "Издательского дома "Гребенников". - URL: <http://www.grebennikon.ru/>
9. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС Россия). - URL: <http://uisrussia.msu.ru/>
10. "Лекториум ТВ" - видеолекции ведущих лекторов России. - URL: <http://www.lektorium.tv/>
11. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций КубГУ. - URL: <http://docspace.kubsu.ru/>
12. Российская Гостиничная Ассоциация : сайт. - URL: <https://rha.ru/>
13. Справочная правовая система «Консультант Плюс» - URL: <http://www.consultant.ru/>
14. Федерация Рестораторов и Отельеров России: сайт. - URL: <https://frio.ru/>
15. Информационно-правовой портал «Гарант.Ру». - URL: <http://www.garant.ru/>
16. Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». - URL: <http://ecsocman.hse.ru/>
17. Российское образование [Федеральный портал]. - URL: <https://www.edu.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля ¹	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Координировать и осуществлять	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

¹ В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

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