

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.03 Предоставление гостиничных услуг**

для обучающихся специальности

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

## **Аннотация**

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Предоставление гостиничных услуг.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство утверждённым приказом Минобрнауки России от 12.12.2022 г. №1100 и в соответствии с учебным планом СмК специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утверждённым директором колледжа Кандауровой Н.В. на 2024 - 2025 учебный год.

Организация-разработчик: Частное образовательное учреждение профессионального образования "Ставропольский многопрофильный колледж".

Разработчики:

1. Абидова Саратина Айтековна

Рассмотрено и рекомендовано на заседании кафедры Экономики и туризма

Протокол №9 от 20.05.2024

Заведующий кафедрой Абидова Саратина Айтековна

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида деятельности (ВД) ПМ.03 Предоставление гостиничных услуг и соответствующие общие, 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 04. | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;                                                                                                                                                                      |
| ОК 03. | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях; |
| ОК 02. | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;                                                                         |
| ОК 09. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.                                                                                                                                                 |
| ОК 05. | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;                                                                               |

### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

| Код     | Наименование профессиональных компетенций                                           |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| ВД      | Предоставление гостиничных услуг                                                    |
| ПК 2.1. | Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей                             |
| ПК 2.3. | Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг              |
| ПК 2.2. | Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия |

### 1.1.3. Перечень личностных результатов

| Код   | Наименование личностных результатов                                                                                                                                                                                                                          |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ЛР 17 | Знающий порядок работы с локальными и глобальными телекоммуникационными системами, методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи                                                                         |
| ЛР 13 | Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма                                                                                                                                                                                                          |
| ЛР 8  | 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 24 | Умеющий рационально организовывать физическую и интеллектуальную деятельность, оптимально сочетать труд и отдых, различные виды активности в целях укрепления физического, духовного и социально-психологического здоровья                                   |
| ЛР 15 | Владеющий правилами этикета при общении с туристами, партнерами и коллегами                                                                                                                                                                                  |
| ЛР 14 | Стремящийся к знанию и соблюдению должностных инструкций, стандартов работы, правил внутреннего трудового распорядка туроператора/турагента                                                                                                                  |

## 1.2. Цели и задачи модуля - требования к результатам освоения модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями, обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен освоить следующие результаты:

### **Знание:**

- 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;;

- 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;

- 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;;

- 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;;

- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;;

- законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;;

- 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;

- 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;

- иностранного языка 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 организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;

- законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;;

#### **Умение:**

- хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве 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; осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;;

- использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;;

- предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;;

- 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;

- 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;

- разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;;

- 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;;

- 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;

- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;

- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;

- анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;

### **Иметь практический опыт:**

- планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;;

- 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; хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств 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;;

- координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);;

- 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;

- 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 проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- 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;

- 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;

- стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; организации и контроля соблюдения требований охраны труда на

рабочем месте;

- взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);;
- контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;;
- отчет по учебной практике;

### **1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля**

Всего - 218 час(-а, -ов), в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 218 час(-а, -ов), включая:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 146 час(-а, -ов)
- практик - 72 час(-а, -ов)

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ОБУЧЕНИЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ ПМ.03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

| Наименование разделов ПМ, МДК и тем                                                                                  | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)                                                                                                                                                                 | Объём в часах | Уровень освоения | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| МДК.03.01 Организация и контроль деятельности службы приема и размещения                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 48            |                  |                                                                             |
| Тема 1<br>Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации                                            | Содержание учебного материала<br>1 <b>Лекционные занятия №1</b> Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации<br>2 <b>Практические занятия №1</b> Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации                                                                                          | 2<br>2        | 1<br>2           | ОК 02., ОК 03., ПК 2.1., ОК 04., ЛР 13, ОК 05., ОК 09., ОК 01., ЛР 8, ЛР 17 |
| Тема 2<br>Классификация гостиниц. Функции и организация службы приема и размещения                                   | Содержание учебного материала<br>1 <b>Лекционные занятия №2</b> Классификация гостиниц. Функции и организация службы приема и размещения<br>2 <b>Практические занятия №2</b> Классификация гостиниц. Функции и организация службы приема и размещения                                                                        | 2<br>2        | 1<br>2           | ОК 02., ОК 03., ПК 2.1., ОК 05., ОК 09., ОК 01., ЛР 17, ЛР 8, ОК 04., ЛР 13 |
| Тема 3<br>Кадровое обеспечение предприятий средств размещения                                                        | Содержание учебного материала<br>1 <b>Лекционные занятия №3</b> Кадровое обеспечение предприятий средств размещения<br>2 <b>Практическая подготовка №1</b> Кадровое обеспечение предприятий средств размещения                                                                                                               | 2<br>4        | 1<br>2           | ОК 04., ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 01., ЛР 8, ПК 2.1., ЛР 13, ЛР 17 |
| Тема 4<br>Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. Психология обслуживания гостя. | Содержание учебного материала<br>1 <b>Лекционные занятия №4</b> Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. Психология обслуживания гостя.<br>2 <b>Практическая подготовка №2</b> Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. Психология обслуживания гостя. | 2<br>2        | 1<br>2           | ЛР 17, ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 01., ЛР 8, ПК 2.1., ОК 04., ЛР 13 |
| Тема 5<br>Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.                                       | Содержание учебного материала<br>1 <b>Лекционные занятия №5</b> Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.<br>2 <b>Практическая подготовка №3</b> Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.                                                                             | 2<br>4        | 1<br>2           | ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 01., ЛР 8, ПК 2.1., ОК 04., ЛР 13, ЛР 17 |
| Тема 6<br>Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса приема и размещения.             | Содержание учебного материала<br>1 <b>Лекционные занятия №6</b> Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса приема и размещение.<br>2 <b>Практическая подготовка №4</b> Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса приема и размещение.                         | 2<br>2        | 1<br>2           | ПК 2.1., ОК 02., ОК 03., ЛР 17, ОК 05., ОК 09., ОК 01., ЛР 8, ОК 04., ЛР 13 |

| Наименование разделов ПМ, МДК и тем                                               | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены) |                                                                                                   | Объём в часах | Уровень освоения | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Тема 7<br>Документация службы приема и размещения.                                | Содержание учебного материала                                                                                                                                |                                                                                                   |               |                  | ОК 02., ОК 03., ПК 2.1., ОК 05., ОК 09., ОК 01., ЛР 8, ОК 04., ЛР 13, ЛР 17 |
|                                                                                   | 1                                                                                                                                                            | Лекционные занятия №7 Документация службы приема и размещения.                                    | 2             | 1                |                                                                             |
|                                                                                   | 2                                                                                                                                                            | Практическая подготовка №5 Документация службы приема и размещения.                               | 4             | 2                |                                                                             |
| Тема 8<br>Оформление выезда гостя и процедура его выписки.                        | Содержание учебного материала                                                                                                                                |                                                                                                   |               |                  | ОК 05., ОК 02., ОК 03., ОК 09., ОК 01., ЛР 8, ЛР 17, ОК 04., ЛР 13, ПК 2.1. |
|                                                                                   | 1                                                                                                                                                            | Лекционные занятия №8 Оформление выезда гостя и процедура его выписки.                            | 2             | 1                |                                                                             |
|                                                                                   | 2                                                                                                                                                            | Практическая подготовка №6 Оформление выезда гостя и процедура его выписки.                       | 4             | 2                |                                                                             |
| Тема 9<br>Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы  | Содержание учебного материала                                                                                                                                |                                                                                                   |               |                  | ОК 02., ОК 03., ПК 2.1., ОК 05., ОК 09., ОК 01., ЛР 8, ОК 04., ЛР 13, ЛР 17 |
|                                                                                   | 1                                                                                                                                                            | Лекционные занятия №9 Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы      | 2             | 1                |                                                                             |
|                                                                                   | 2                                                                                                                                                            | Практическая подготовка №7 Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы | 2             | 2                |                                                                             |
| Тема 10<br>Организация ночного аудита.                                            | Содержание учебного материала                                                                                                                                |                                                                                                   |               |                  | ПК 2.1., ОК 02., ОК 03., ЛР 17, ОК 05., ОК 09., ОК 01., ЛР 8, ОК 04., ЛР 13 |
|                                                                                   | 1                                                                                                                                                            | Лекционные занятия №10 Организация ночного аудита.                                                | 2             | 1                |                                                                             |
|                                                                                   | 2                                                                                                                                                            | Практическая подготовка №8 Организация ночного аудита.                                            | 2             | 2                |                                                                             |
| Форма(-ы) контроля - 6 семестр, Дифференцированный зачет                          |                                                                                                                                                              |                                                                                                   |               |                  |                                                                             |
| Всего по МДК.03.01 Организация и контроль деятельности службы приема и размещения |                                                                                                                                                              |                                                                                                   | 48            |                  |                                                                             |
| МДК.03.02 Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта      |                                                                                                                                                              |                                                                                                   | 48            |                  |                                                                             |

| Наименование разделов ПМ, МДК и тем                                                | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)                                                                                       | Объём в часах | Уровень освоения | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы                         |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Тема 1<br>Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами | Содержание учебного материала                                                                                                                                                                                                                      |               |                  | ОК 04., ОК 02., ОК 05., ОК 09., ОК 03., ПК 2.1., ОК 01., ПК 2.2., ЛР 15, ЛР 8, ПК 2.3., ЛР 24 |
|                                                                                    | 1 <b>Лекционные занятия №1</b> Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей.                                                                                                                                                      | 2             | 1                |                                                                                               |
|                                                                                    | 2 <b>Лекционные занятия №2</b> Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала, основные показатели. Каналы продаж гостиничного продукта.                                                                                   | 4             | 1                |                                                                                               |
|                                                                                    | 3 <b>Практическая подготовка №1</b> Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж. Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж.                                                                 | 4             | 2                |                                                                                               |
|                                                                                    | 4 <b>Лекционные занятия №3</b> Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.                                                                                | 2             | 1                |                                                                                               |
|                                                                                    | 5 <b>Практические занятия №1</b> Структура службы бронирования и продаж. Каналы продаж гостиничного продукта.                                                                                                                                      | 2             | 2                |                                                                                               |
|                                                                                    | 6 <b>Лекционные занятия №4</b> Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования.                                                                                   | 4             | 1                |                                                                                               |
|                                                                                    | 7 <b>Практическая подготовка №2</b> Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.                                                                                                                                       | 4             | 2                |                                                                                               |
|                                                                                    | 8 <b>Лекционные занятия №5</b> Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.                                                                          | 2             | 1                |                                                                                               |
|                                                                                    | 9 <b>Практическая подготовка №3</b> Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.                                                                                                                                        | 4             | 2                |                                                                                               |
|                                                                                    | 10 <b>Практическая подготовка №4</b> Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ Групповое бронирование с использованием профессиональных программ Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ | 4             | 2                |                                                                                               |
|                                                                                    | 11 <b>Лекционные занятия №6</b> Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.                                                                     | 2             | 1                |                                                                                               |
|                                                                                    | 12 <b>Лекционные занятия №7</b> Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования                         | 4             | 1                |                                                                                               |
|                                                                                    | 13 <b>Практическая подготовка №5</b> Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ                                                                                                                                           | 4             | 2                |                                                                                               |
|                                                                                    | 14 <b>Практические занятия №2</b> Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях.                                                                                                                                        | 2             | 2                |                                                                                               |
|                                                                                    | 15 <b>Практические занятия №3</b> Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки                                                                                                                                                  | 2             | 2                |                                                                                               |
|                                                                                    | 16 <b>Практические занятия №4</b> Показатели оценки деятельности гостиницы.                                                                                                                                                                        | 2             | 2                |                                                                                               |

| Наименование разделов ПМ, МДК и тем                                                                                   | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)                                                                                     | Объём в часах | Уровень освоения | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Форма(-ы) контроля - 6 семестр. Дифференцированный зачет                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                  |               |                  |                                                                                      |
| Всего по МДК.03.02 Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта                                 |                                                                                                                                                                                                                                                  | 48            |                  |                                                                                      |
| МДК.03.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда   |                                                                                                                                                                                                                                                  | 50            |                  |                                                                                      |
| Тема 1<br>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. | Содержание учебного материала                                                                                                                                                                                                                    |               |                  | ЛР 14, ЛР 8, ЛР 24, ОК 02., ОК 05., ОК 03., ОК 04., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.2., ОК 01. |
| 1                                                                                                                     | <b>Лекционные занятия №1</b> Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции.                                                                                                                                            | 2             | 1                |                                                                                      |
| 2                                                                                                                     | <b>Лекционные занятия №2</b> Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.                                                          | 2             | 1                |                                                                                      |
| 3                                                                                                                     | <b>Лекционные занятия №3</b> Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.                                                                                                                      | 2             | 1                |                                                                                      |
| 4                                                                                                                     | <b>Практическая подготовка №1</b> Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.                                                                                                        | 2             | 2                |                                                                                      |
| 5                                                                                                                     | <b>Практическая подготовка №2</b> Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.                                                                                         | 4             | 2                |                                                                                      |
| 6                                                                                                                     | <b>Лекционные занятия №4</b> Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации.                                                                                                                                           | 4             | 1                |                                                                                      |
| 7                                                                                                                     | <b>Лекционные занятия №5</b> Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. Деловое общение. Этика и этикет.                                                                                                                                     | 2             | 1                |                                                                                      |
| 8                                                                                                                     | <b>Практическая подготовка №3</b> Оформление технологических документов службы номерного фонда.                                                                                                                                                  | 2             | 2                |                                                                                      |
| 9                                                                                                                     | <b>Лекционные занятия №6</b> Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.                                                                                                  | 2             | 1                |                                                                                      |
| 10                                                                                                                    | <b>Практические занятия №1</b> Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции.                                                                                                                                          | 4             | 2                |                                                                                      |
| 11                                                                                                                    | <b>Практические занятия №2</b> Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. Деловое общение. Этика и этикет.                                                                                                                                   | 4             | 2                |                                                                                      |
| 12                                                                                                                    | <b>Практические занятия №3</b> Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами. | 2             | 2                |                                                                                      |

| Наименование разделов ПМ, МДК и тем                                                                                          | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)                                                | Объём в часах | Уровень освоения | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Тема 2<br>Планирование потребности в материальных ценностях                                                                  | Содержание учебного материала                                                                                                                                                                               |               |                  | ЛР 14, ОК 03., ЛР 8, ЛР 24, ОК 02., ПК 2.2., ОК 09., ОК 04., ОК 05., ОК 01., ПК 2.3.                               |
|                                                                                                                              | 1 <b>Лекционные занятия №7</b> Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов. | 2             | 1                |                                                                                                                    |
|                                                                                                                              | 2 <b>Лекционные занятия №8</b> Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.                   | 2             | 1                |                                                                                                                    |
|                                                                                                                              | 3 <b>Лекционные занятия №9</b> Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.                                | 2             | 1                |                                                                                                                    |
|                                                                                                                              | 4 <b>Практическая подготовка №4</b> Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.              | 4             | 2                |                                                                                                                    |
|                                                                                                                              | 5 <b>Практическая подготовка №5</b> Расчет износа основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.                                                                                   | 4             | 2                |                                                                                                                    |
|                                                                                                                              | 6 <b>Практическая подготовка №6</b> Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.                                                                                        | 4             | 2                |                                                                                                                    |
| Форма(-ы) контроля - 6 семестр, Дифференцированный зачет                                                                     |                                                                                                                                                                                                             |               |                  |                                                                                                                    |
| Всего по МДК.03.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда |                                                                                                                                                                                                             | 50            |                  |                                                                                                                    |
| ПП.03.01 Производственная практика (Предоставление гостиничных услуг)                                                        |                                                                                                                                                                                                             | 72            |                  |                                                                                                                    |
| Тема 1<br>Общее ознакомление с предприятием                                                                                  | Содержание учебного материала                                                                                                                                                                               |               |                  | ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 24 |
|                                                                                                                              | 1 <b>Практика</b> Общее ознакомление с предприятием                                                                                                                                                         | 6             | 2                |                                                                                                                    |
| Тема 2<br>Прием заявок на бронирование мест и номеров в гостинице по различным каналам                                       | Содержание учебного материала                                                                                                                                                                               |               |                  | ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.1., ПК 2.2., ЛР 8, ПК 2.3., ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 24 |
|                                                                                                                              | 1 <b>Практика</b> Прием заявок на бронирование мест и номеров в гостинице по различным каналам                                                                                                              | 6             | 2                |                                                                                                                    |
| Тема 3<br>Порядок резервирования номеров в гостинице и ведение документации                                                  | Содержание учебного материала                                                                                                                                                                               |               |                  | ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 24 |
|                                                                                                                              | 1 <b>Практика</b> Порядок резервирования номеров в гостинице и ведение документации                                                                                                                         | 6             | 2                |                                                                                                                    |
| Тема 4<br>Организация работы по приему, регистрации и размещении гостей                                                      | Содержание учебного материала                                                                                                                                                                               |               |                  | ОК 02., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 24, ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3. |
|                                                                                                                              | 1 <b>Практика</b> Организация работы по приему, регистрации и размещении гостей                                                                                                                             | 6             | 2                |                                                                                                                    |

| Наименование разделов ПМ, МДК и тем                                                                                                                                                                     | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)                                            | Объём в часах | Уровень освоения | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Тема 5<br>Организация отъезда гостей и оформление счетов                                                                                                                                                | Содержание учебного материала                                                                                                                                                                           |               |                  | ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3., ОК 02., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 24 |
|                                                                                                                                                                                                         | 1 Практика Организация отъезда гостей и оформление счетов                                                                                                                                               | 6             | 2                |                                                                                                                    |
| Тема 6<br>Организация работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений              | Содержание учебного материала                                                                                                                                                                           |               |                  | ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 24 |
|                                                                                                                                                                                                         | 1 Практика Организация работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений             | 6             | 2                |                                                                                                                    |
| Тема 7<br>Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы и обеспечение безопасности проживающих                                                                                                       | Содержание учебного материала                                                                                                                                                                           |               |                  | ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 24 |
|                                                                                                                                                                                                         | 1 Практика Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы и обеспечение безопасности проживающих                                                                                                      | 6             | 2                |                                                                                                                    |
| Тема 8<br>Сегментация рынка гостиничных услуг                                                                                                                                                           | Содержание учебного материала                                                                                                                                                                           |               |                  | ОК 02., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 24, ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3. |
|                                                                                                                                                                                                         | 1 Практика Сегментация рынка гостиничных услуг                                                                                                                                                          | 6             | 2                |                                                                                                                    |
| Тема 9<br>Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и организация продаж                                                                                                                    | Содержание учебного материала                                                                                                                                                                           |               |                  | ОК 02., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 24, ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3. |
|                                                                                                                                                                                                         | 1 Практика Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и организация продаж                                                                                                                   | 6             | 2                |                                                                                                                    |
| Тема 10<br>Составляющие комплекса маркетинга гостиничного продукта                                                                                                                                      | Содержание учебного материала                                                                                                                                                                           |               |                  | ОК 02., ЛР 8, ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3., ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 24 |
|                                                                                                                                                                                                         | 1 Практика Составляющие комплекса маркетинга гостиничного продукта                                                                                                                                      | 6             | 2                |                                                                                                                    |
| Тема 11<br>Описать и проанализировать виды работ по производственной практике. Сделать выводы о результатах прохождения производственной практики, какие задачи были реализованы, какие цели достигнуты | Содержание учебного материала                                                                                                                                                                           |               |                  | ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 24 |
|                                                                                                                                                                                                         | 1 Практика Описать и проанализировать виды работ по производственной практике. Сделать выводы о результатах прохождения производственной практики, какие задачи были реализованы, какие цели достигнуты | 6             | 2                |                                                                                                                    |
| Тема 12<br>Оформление и подготовка отчета к защите                                                                                                                                                      | Содержание учебного материала                                                                                                                                                                           |               |                  | ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 24 |
|                                                                                                                                                                                                         | 1 Практика Оформление и подготовка отчета к защите                                                                                                                                                      | 6             | 2                |                                                                                                                    |
| Форма(-ы) контроля - 6 семестр, Дифференцированный зачет                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                         |               |                  |                                                                                                                    |

| Наименование разделов ПМ, МДК<br>и тем                                         | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия,<br>самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены) | Объём в<br>часах | Уровень<br>освоени<br>я | Коды компетенций, формированию<br>которых способствует элемент<br>программы |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Всего по ПП.03.01 Производственная практика (Предоставление гостиничных услуг) |                                                                                                                                                                 | 72               |                         |                                                                             |
| <b>Всего по ПМ.03 Предоставление гостиничных услуг</b>                         |                                                                                                                                                                 | <b>218</b>       |                         |                                                                             |

*Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:*

- 1 - ознакомительный (ознакомление с ранее изученными объектами, свойствами);*
- 2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);*
- 3 - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).*

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению профессионального модуля ПМ.03 Предоставление гостиничных услуг**

Реализация МДК.03.01 Организация и контроль деятельности службы приема и размещения предполагает наличие помещений:

Кабинет метрологии и стандартизации

Кабинет стандартизации и сертификации

- Компьютерные стулья (2 шт.)
- Диван (1 шт.)
- Журнальный столик (1 шт.)
- Стеллаж (тумба) (1 шт.)
- Стулья (16 шт.)
- Монитор (1 шт.)
- Клавиатура (1 шт.)
- Компьютерный стол (2 шт.)
- Доска поворотная (1 шт.)
- Стол на 8 посадочных мест (2 шт.)
- Кондиционер (1 шт.)
- Тумбочки (2 шт.)
- Мышь (1 шт.)

Реализация МДК.03.02 Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта предполагает наличие помещений:

Кабинет метрологии и стандартизации

Кабинет стандартизации и сертификации

- Компьютерные стулья (2 шт.)
- Диван (1 шт.)
- Журнальный столик (1 шт.)
- Стеллаж (тумба) (1 шт.)
- Стулья (16 шт.)
- Монитор (1 шт.)
- Клавиатура (1 шт.)
- Компьютерный стол (2 шт.)
- Доска поворотная (1 шт.)

- Стол на 8 посадочных мест (2 шт.)
- Кондиционер (1 шт.)
- Тумбочки (2 шт.)
- Мышь (1 шт.)

Реализация МДК.03.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда предполагает наличие помещений:

Кабинет метрологии и стандартизации  
Кабинет стандартизации и сертификации

- Компьютерные стулья (2 шт.)
- Диван (1 шт.)
- Журнальный столик (1 шт.)
- Стеллаж (тумба) (1 шт.)
- Стулья (16 шт.)
- Монитор (1 шт.)
- Клавиатура (1 шт.)
- Компьютерный стол (2 шт.)
- Доска поворотная (1 шт.)
- Стол на 8 посадочных мест (2 шт.)
- Кондиционер (1 шт.)
- Тумбочки (2 шт.)
- Мышь (1 шт.)

### **3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение профессионального модуля**

Перечень рекомендуемых учебных изданий и дополнительной литературы для **МДК.03.01 Организация и контроль деятельности службы приема и размещения:**

Основная литература:

1. Гостиничное дело : учебно-методическое пособие / Н.С. Морозова, М.М. Морозов, Н.Ф. Маврина. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 247 с. — «ИНФРА-М». - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2019765>

#### Дополнительная 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>

#### Информационные справочно-правовые системы и ресурсы:

1. СПС <http://www.consultant.ru>
2. ЭБС <https://znanium.com>
3. ЭБС <https://book.ru/>

Перечень рекомендуемых учебных изданий и дополнительной литературы для **МДК.03.02 Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта:**

#### Основная литература:

1. Гостиничное дело : учебно-методическое пособие / Н.С. Морозова, М.М. Морозов, Н.Ф. Маврина. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 247 с. — «ИНФРА-М». - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2019765>

#### Дополнительная 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>

#### Информационные справочно-правовые системы и ресурсы:

1. СПС <http://www.consultant.ru>
2. ЭБС <https://znanium.com>
3. ЭБС <https://book.ru/>

Перечень рекомендуемых учебных изданий и дополнительной литературы для **МДК.03.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:**

#### Основная литература:

1. Гостиничное дело : учебно-методическое пособие / Н.С. Морозова, М.М. Морозов, Н.Ф. Маврина. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 247 с. — «ИНФРА-М». - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2019765>

#### Дополнительная 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>

#### Информационные справочно-правовые системы и ресурсы:

1. СПС <http://www.consultant.ru>
2. ЭБС <https://znanium.com>
3. ЭБС <https://book.ru/>

Перечень рекомендуемых учебных изданий и дополнительной литературы для **ПП.03.01 Производственная практика (Предоставление гостиничных услуг)**:

#### Основная литература:

1. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 1071 с. — (Серия «Зарубежный учебник»). - ISBN 978-5-238-01263-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028517>

#### Дополнительная литература:

1. Богданов, Е. И. Экономика отрасли туризма : учебник / Е.И. Богданов, Е.С. Богомоллова, В.П. Орловская ; под ред. проф. Е.И. Богданова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 318 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014813-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1240097>

#### Информационные справочно-правовые системы и ресурсы:

1. СПС <http://www.consultant.ru>
2. ЭБС <https://znanium.com>
3. ЭБС <https://book.ru/>

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

### 4.1. Таблица соответствия компетенций показателям оценки результата

| Результаты (освоенные профессиональные и общие компетенции)                                                                                                                                                                                 | Основные показатели оценки результата                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Формы и методы контроля и оценки                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| ОК                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 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 контроль деятельности департаментов (служб, отделов) |                                                        |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                        |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях; | Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                        |
| ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;                                                                         | 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                        |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                        |

| Результаты (освоенные профессиональные и общие компетенции)                                 | Основные показатели оценки результата                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Формы и методы контроля и оценки                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| ПК                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| 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 |                                                        |
| 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                                                                                                                                                                             |                                                        |
| 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                                                                                                                                             |                                                        |

#### 4.2. Образовательные результаты освоения образовательной программы профессионального модуля, подлежащие проверке

| Наименование образовательного результата                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Показатели оценки результата                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Формы и методы контроля и оценки результата                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Знание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                        |
| 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; | демонстрация знаний 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; | 1. Индивидуальный опрос<br>2. Фронтальный опрос<br>3. Письменный опрос |
| 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                                                                                                                                                           | демонстрация знаний 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                                                                                                                                                           | 1. Индивидуальный опрос<br>2. Фронтальный опрос<br>3. Письменный опрос |
| 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;                                                                                                                                           | демонстрация знаний иностранного языка 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;                                                                                                                                         | 1. Индивидуальный опрос<br>2. Фронтальный опрос<br>3. Письменный опрос |

| Наименование образовательного результата                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Показатели оценки результата                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Формы и методы контроля и оценки результата                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| 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;                                                                                                                                                                           | демонстрация знаний 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;                                                                                                                                                                           | 1. Индивидуальный опрос<br>2. Фронтальный опрос<br>3. Письменный опрос |
| основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;                                                                                                                                                                                                           | демонстрация знаний основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;                                                                                                                                                                                                           | 1. Индивидуальный опрос<br>2. Фронтальный опрос<br>3. Письменный опрос |
| законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;                                                                                                                                                                                                                                                                                  | демонстрация знаний законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1. Индивидуальный опрос<br>2. Фронтальный опрос<br>3. Письменный опрос |
| 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;                                                                                                                                                                           | демонстрация знаний 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;                                                                                                                                                                           | 1. Индивидуальный опрос<br>2. Фронтальный опрос<br>3. Письменный опрос |
| 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 | демонстрация знаний 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 | 1. Индивидуальный опрос<br>2. Фронтальный опрос<br>3. Письменный опрос |
| 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                                                                                                                                                          | демонстрация знаний 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                                                                                                                                                          | 1. Индивидуальный опрос<br>2. Фронтальный опрос<br>3. Письменный опрос |
| 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;                                                                                                                                          | демонстрация знаний 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;                                                                                                                                          | 1. Индивидуальный опрос<br>2. Фронтальный опрос<br>3. Письменный опрос |
| основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы                                                                                                                                                                                                            | демонстрация знаний основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы                                                                                                                                                                                                            | 1. Индивидуальный опрос<br>2. Фронтальный опрос<br>3. Письменный опрос |
| законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;                                                                                                                                                                                                                                                                                  | демонстрация знаний законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1. Индивидуальный опрос<br>2. Фронтальный опрос<br>3. Письменный опрос |

| Наименование образовательного результата                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Показатели оценки результата                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Формы и методы контроля и оценки результата                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Умение                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                        |
| хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения                                                                                                                                                                                                                                            | хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения                                                                                                                                                                                                                                                                | 1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии |
| 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; осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; | демонстрация умений 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; осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; | 1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии |
| использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | демонстрация умений использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии |
| 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;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | демонстрация умений 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;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | демонстрация умений 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии |
| 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                                                                                                        | демонстрация умений 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                                                                                                        | 1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии |

| Наименование образовательного результата                                                                                                                                                                                                                                                              | Показатели оценки результата                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Формы и методы контроля и оценки результата                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;                                                                                                                             | демонстрация умений разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;                                                                                                                             | 1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии |
| 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; | демонстрация умений 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; | 1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии |
| контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием                                                                                                  | демонстрация умений контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием                                                                                                  | 1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии |
| предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения                                                                                                                                                                                              | демонстрация умений предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения                                                                                                                                                                                              | 1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии |
| использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда                                                                                                                                                      | демонстрация умений использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда                                                                                                                                                      | 1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии |
| осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса                                                                                                             | демонстрация умений осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса                                                                                                             | 1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии |
| анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению                                                                                                                    | демонстрация умений анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению                                                                                                                    | 1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии |
| Иметь практический опыт                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        |
| планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;                                                                                                                      | демонстрация практического опыта планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;                                                                                                         | отчет по учебной практике                                                                                                                                                              |

| Наименование образовательного результата                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Показатели оценки результата                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Формы и методы контроля и оценки результата |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 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; хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения                                                                                                                                                                                                  | демонстрация практического опыта выполнения 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; хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения                                                                                                                                                                                                  | отчет по учебной практике                   |
| 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;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | демонстрация практического опыта 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;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | отчет по учебной практике                   |
| координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | демонстрация практического опыта координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | отчет по учебной практике                   |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                            | демонстрация практического опыта 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                                                                                                                                                                                                                                                                                            | отчет по учебной практике                   |
| 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; | демонстрация практического опыта 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; | отчет по учебной практике                   |
| 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 проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения                                                 | информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства; размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения                                                                                  | отчет по учебной практике                   |

| Наименование образовательного результата                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Показатели оценки результата                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Формы и методы контроля и оценки результата |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 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 | демонстрация практического опыта в оказании 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 | отчет по учебной практике                   |
| информирования гостей о 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | демонстрация практического опыта информирования гостей о 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | отчет по учебной практике                   |
| стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | демонстрация практического опыта стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | отчет по учебной практике                   |
| взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | демонстрация практического опыта взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | отчет по учебной практике                   |
| контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | демонстрация практического опыта контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | отчет по учебной практике                   |
| отчет по учебной практике                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | защита отчета по учебной практике                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | отчет по учебной практике                   |

#### 4.3. Матрица соответствия контрольно-оценочных средств образовательным результатам профессионального модуля

| Результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Коды компетенций                                                                                                                                                                      | Фонды оценочных средств                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Знание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                       |                                                          |
| 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; | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ПК 3.3., ПК 3.4., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 01., ПК 3.3., ПК 3.4., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 17 (МДК.03.01); | Вопросы к дифференцированному зачёту №19-27 (МДК.03.01); |

| Результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Коды компетенций                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Фонды оценочных средств                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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                                                                                                                                                          | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ПК 3.3., ПК 3.4., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 01., ПК 3.3., ПК 3.4., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 17 (МДК.03.01);                                                                                                                                                                        | В о п р о с ы к дифференцированному зачёту №34-40 (МДК.03.01);                                                                   |
| 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;                                                                                                                                          | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ПК 3.3., ПК 3.4., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 01., ПК 3.3., ПК 3.4., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 17 (МДК.03.01);                                                                                                                                                                        | В о п р о с ы к дифференцированному зачёту №28-34 (МДК.03.01);                                                                   |
| 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;                                                                                                                                                                           | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ПК 3.3., ПК 3.4., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 01., ПК 3.3., ПК 3.4., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 17 (МДК.03.01);                                                                                                                                                                        | В о п р о с ы к дифференцированному зачёту №14-19 (МДК.03.01);                                                                   |
| основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;                                                                                                                                                                                                           | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ПК 3.3., ПК 3.4., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 01., ПК 3.3., ПК 3.4., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 17 (МДК.03.01);                                                                                                                                                                        | В о п р о с ы к дифференцированному зачёту №5-13 (МДК.03.01);                                                                    |
| законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ПК 3.3., ПК 3.4., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 01., ПК 3.3., ПК 3.4., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 17 (МДК.03.01);                                                                                                                                                                        | В о п р о с ы к дифференцированному зачёту №1-4 (МДК.03.01);                                                                     |
| 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;                                                                                                                                                                           | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.1., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3., ОК 02., ОК 03., ЛР 8, ЛР 15, ЛР 24 (МДК.03.02);<br>ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.3., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 24, ОК 02., ОК 03., ПК 2.2. (МДК.03.03); | В о п р о с ы к дифференцированному зачёту №14-18 (МДК.03.02);<br>В о п р о с ы к дифференцированному зачёту №12-19 (МДК.03.03); |
| 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 | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.1., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3., ОК 02., ОК 03., ЛР 8, ЛР 15, ЛР 24 (МДК.03.02);<br>ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.3., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 24, ОК 02., ОК 03., ПК 2.2. (МДК.03.03); | В о п р о с ы к дифференцированному зачёту №19-27 (МДК.03.02);<br>В о п р о с ы к дифференцированному зачёту №20-26 (МДК.03.03); |
| 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                                                                                                                                                          | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.1., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3., ОК 02., ОК 03., ЛР 8, ЛР 15, ЛР 24 (МДК.03.02);<br>ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.3., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 24, ОК 02., ОК 03., ПК 2.2. (МДК.03.03); | В о п р о с ы к дифференцированному зачёту №35-43 (МДК.03.02);<br>В о п р о с ы к дифференцированному зачёту №36-42 (МДК.03.03); |

| Результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Коды компетенций                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Фонды оценочных средств                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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;                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.1., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3., ОК 02., ОК 03., ЛР 8, ЛР 15, ЛР 24 (МДК.03.02);<br>ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.3., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 24, ОК 02., ОК 03., ПК 2.2. (МДК.03.03); | В о п р о с ы к дифференцированному зачёту №28-34 (МДК.03.02);<br>В о п р о с ы к дифференцированному зачёту №27-35 (МДК.03.03); |
| основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.1., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3., ОК 02., ОК 03., ЛР 8, ЛР 15, ЛР 24 (МДК.03.02);<br>ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.3., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 24, ОК 02., ОК 03., ПК 2.2. (МДК.03.03); | В о п р о с ы к дифференцированному зачёту №5-13 (МДК.03.02);<br>В о п р о с ы к дифференцированному зачёту №5-11 (МДК.03.03);   |
| законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.1., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3., ОК 02., ОК 03., ЛР 8, ЛР 15, ЛР 24 (МДК.03.02);<br>ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.3., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 24, ОК 02., ОК 03., ПК 2.2. (МДК.03.03); | В о п р о с ы к дифференцированному зачёту №1-4 (МДК.03.02);<br>В о п р о с ы к дифференцированному зачёту №1-4 (МДК.03.03);     |
| Умение                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                  |
| хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения                                                                                                                                                                                                                                              | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ПК 3.3., ПК 3.4., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 01., ПК 3.3., ПК 3.4., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 17 (МДК.03.01);                                                                                                                                                                        | Задания к практической подготовке №1,3 (МДК.03.01);                                                                              |
| 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; осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ПК 3.3., ПК 3.4., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 01., ПК 3.3., ПК 3.4., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 17 (МДК.03.01);                                                                                                                                                                        | Задания к практической подготовке №4,5 (МДК.03.01);                                                                              |
| использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ПК 3.3., ПК 3.4., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 01., ПК 3.3., ПК 3.4., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 17 (МДК.03.01);                                                                                                                                                                        | Задания к практическим занятиям №1,2 (МДК.03.01);                                                                                |

| Результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Коды компетенций                                                                                                                                                                      | Фонды оценочных средств                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| 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;                                                                                                                                                                                                                                                             | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ПК 3.3., ПК 3.4., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 01., ПК 3.3., ПК 3.4., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 17 (МДК.03.01); | Задания к практической подготовке №1,6 (МДК.03.01); |
| 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                                                                                                                                                                                             | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.1., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3., ОК 02., ОК 03., ЛР 8, ЛР 15, ЛР 24 (МДК.03.02); | Задания к практическим занятиям №1,4 (МДК.03.02);   |
| 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 | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.1., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3., ОК 02., ОК 03., ЛР 8, ЛР 15, ЛР 24 (МДК.03.02); | Задания к практическим занятиям №2,3 (МДК.03.02);   |
| разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.1., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3., ОК 02., ОК 03., ЛР 8, ЛР 15, ЛР 24 (МДК.03.02); | Задания к практической подготовке №1,3 (МДК.03.02); |
| 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;                                                                                                                                                                      | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.1., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3., ОК 02., ОК 03., ЛР 8, ЛР 15, ЛР 24 (МДК.03.02); | Задания к практической подготовке №4,5 (МДК.03.02); |
| контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием                                                                                                                                                                                                                                                                       | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.3., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 24, ОК 02., ОК 03., ПК 2.2. (МДК.03.03);                   | Задания к практической подготовке №2,6 (МДК.03.03); |
| предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.3., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 24, ОК 02., ОК 03., ПК 2.2. (МДК.03.03);                   | Задания к практическим занятиям №3,4 (МДК.03.03);   |
| использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.3., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 24, ОК 02., ОК 03., ПК 2.2. (МДК.03.03);                   | Задания к практической подготовке №1,5 (МДК.03.03); |
| осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.3., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 24, ОК 02., ОК 03., ПК 2.2. (МДК.03.03);                   | Задания к практической подготовке №3,4 (МДК.03.03); |
| анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.3., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 24, ОК 02., ОК 03., ПК 2.2. (МДК.03.03);                   | Задания к практическим занятиям №1,2 (МДК.03.03);   |
| Иметь практический опыт                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                       |                                                     |

| Результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Коды компетенций                                                                                                                                                                      | Фонды оценочных средств                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ПК 3.3., ПК 3.4., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 01., ПК 3.3., ПК 3.4., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 17 (МДК.03.01); | Задания к практической подготовке №4-6 (МДК.03.01);      |
| 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; хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения                                                                                                                                                                                                  | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ПК 3.3., ПК 3.4., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 01., ПК 3.3., ПК 3.4., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 17 (МДК.03.01); | Задания к практической подготовке № 1, 2, 3 (МДК.03.01); |
| 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;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ПК 3.3., ПК 3.4., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 01., ПК 3.3., ПК 3.4., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 17 (МДК.03.01); | Задания к практической подготовке №3,4 (МДК.03.01);      |
| координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ПК 3.3., ПК 3.4., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 01., ПК 3.3., ПК 3.4., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 17 (МДК.03.01); | Задания к практической подготовке №2,4 (МДК.03.01);      |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ПК 3.3., ПК 3.4., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 01., ПК 3.3., ПК 3.4., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 17 (МДК.03.01); | Задания к практической подготовке №1-3 (МДК.03.01);      |
| 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; | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.1., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3., ОК 02., ОК 03., ЛР 8, ЛР 15, ЛР 24 (МДК.03.02); | Задания к практической подготовке №4 (МДК.03.02);        |
| 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 проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения                                                 | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.1., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3., ОК 02., ОК 03., ЛР 8, ЛР 15, ЛР 24 (МДК.03.02); | Задания к практической подготовке №5 (МДК.03.02);        |

| Результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Коды компетенций                                                                                                                                                                      | Фонды оценочных средств                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| 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 | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.1., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3., ОК 02., ОК 03., ЛР 8, ЛР 15, ЛР 24 (МДК.03.02); | Задания к практической подготовке №2,3 (МДК.03.02); |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.1., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3., ОК 02., ОК 03., ЛР 8, ЛР 15, ЛР 24 (МДК.03.02); | Задания к практической подготовке №1,3 (МДК.03.02); |
| стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.3., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 24, ОК 02., ОК 03., ПК 2.2. (МДК.03.03);                   | Задания к практической подготовке №5,6 (МДК.03.03); |
| взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.3., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 24, ОК 02., ОК 03., ПК 2.2. (МДК.03.03);                   | Задания к практической подготовке №1,4 (МДК.03.03); |
| контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.3., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 24, ОК 02., ОК 03., ПК 2.2. (МДК.03.03);                   | Задания к практической подготовке №2,3 (МДК.03.03); |
| отчет по учебной практике                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 24, ЛР 8, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ПК 3.1., ПК 3.2., ПК 2.2., ПК 2.3. (ПП.03.01);                                      | (ПП.03.01);                                         |