

**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 Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	Содержание учебного материала 1 <b>Лекционные занятия №1</b> Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации 2 <b>Практические занятия №1</b> Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	2 2	1 2	ОК 05., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ЛР 13, ОК 09., ПК 2.1., ОК 01., ЛР 8, ЛР 17
Тема 2 Классификация гостиниц. Функции и организация службы приема и размещения	Содержание учебного материала 1 <b>Лекционные занятия №2</b> Классификация гостиниц. Функции и организация службы приема и размещения 2 <b>Практические занятия №2</b> Классификация гостиниц. Функции и организация службы приема и размещения	2 2	1 2	ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 01., ЛР 8, ОК 04., ЛР 13, ПК 2.1., ЛР 17
Тема 3 Кадровое обеспечение предприятий средств размещения	Содержание учебного материала 1 <b>Лекционные занятия №3</b> Кадровое обеспечение предприятий средств размещения 2 <b>Практическая подготовка №1</b> Кадровое обеспечение предприятий средств размещения	2 4	1 2	ОК 05., ОК 02., ОК 03., ОК 09., ОК 01., ПК 2.1., ЛР 8, ЛР 17, ОК 04., ЛР 13
Тема 4 Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. Психология обслуживания гостя.	Содержание учебного материала 1 <b>Лекционные занятия №4</b> Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. Психология обслуживания гостя. 2 <b>Практическая подготовка №2</b> Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. Психология обслуживания гостя.	2 2	1 2	ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ОК 01., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 17, ПК 2.1.
Тема 5 Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	Содержание учебного материала 1 <b>Лекционные занятия №5</b> Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. 2 <b>Практическая подготовка №3</b> Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	2 4	1 2	ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 01., ЛР 8, ОК 04., ЛР 13, ПК 2.1., ЛР 17
Тема 6 Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса приема и размещения.	Содержание учебного материала 1 <b>Лекционные занятия №6</b> Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса приема и размещения. 2 <b>Практическая подготовка №4</b> Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса приема и размещения.	2 2	1 2	ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 01., ЛР 8, ОК 04., ЛР 13, ПК 2.1., ЛР 17

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 Документация службы приема и размещения.	Содержание учебного материала			ОК 05., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ЛР 13, ОК 09., ОК 01., ПК 2.1., ЛР 8, 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 Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	Содержание учебного материала			ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ОК 01., ЛР 8, ЛР 13, ПК 2.1., ЛР 17
	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 Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	Содержание учебного материала			ОК 02., ОК 03., ОК 04., ЛР 13, ЛР 17, ОК 05., ОК 09., ОК 01., ЛР 8, ПК 2.1.
	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 Организация ночного аудита.	Содержание учебного материала			ОК 05., ОК 02., ОК 03., ОК 09., ОК 01., ЛР 8, ОК 04., ЛР 13, ПК 2.1., ЛР 17
	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 Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	Содержание учебного материала			ОК 02., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ПК 2.2., ПК 2.1., ОК 09., ОК 01., ЛР 8, ПК 2.3., ЛР 15, 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 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Содержание учебного материала			ЛР 8, ЛР 14, ОК 02., ЛР 24, ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.3., ПК 2.2.	
	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 Планирование потребности в материальных ценностях	Содержание учебного материала			ЛР 8, ЛР 24, ПК 2.2., ЛР 14, ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., 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 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 Прием заявок на бронирование мест и номеров в гостинице по различным каналам	Содержание учебного материала			ЛР 8, ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3., ОК 02., 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 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 Организация работы по приему, регистрации и размещению гостей	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> Организация работы по приему, регистрации и размещению 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 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 <b>Практика</b> Организация отъезда гостей и оформление счетов	6	2	
Тема 6 Организация работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	Содержание учебного материала			ОК 03., ОК 02., 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> Организация работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	6	2	
Тема 7 Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы и обеспечение безопасности проживающих	Содержание учебного материала			ЛР 8, ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3., ОК 02., ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 24
	1 <b>Практика</b> Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы и обеспечение безопасности проживающих	6	2	
Тема 8 Сегментация рынка гостиничных услуг	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> Сегментация рынка гостиничных услуг	6	2	
Тема 9 Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и организация продаж	Содержание учебного материала			ОК 03., ОК 02., 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> Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и организация продаж	6	2	
Тема 10 Составляющие комплекса маркетинга гостиничного продукта	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> Составляющие комплекса маркетинга гостиничного продукта	6	2	
Тема 11 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 <b>Практика</b> 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 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 <b>Практика</b> Оформление и подготовка отчета к защите	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
Форма(-ы) контроля - 6 семестр, Дифференцированный зачет				
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 ссузов / 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. Богомолова, 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 2. Фронтальный опрос 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 2. Фронтальный опрос 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 2. Фронтальный опрос 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 2. Фронтальный опрос 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 2. Фронтальный опрос 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 2. Фронтальный опрос 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 2. Фронтальный опрос 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 2. Фронтальный опрос 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 2. Фронтальный опрос 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 2. Фронтальный опрос 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 2. Фронтальный опрос 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 2. Фронтальный опрос 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
<b>Иметь практический опыт</b>		
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); 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); 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); 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); 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); 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); 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); 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);	Вопросы к дифференцированному зачёту №28-34 (МДК.03.02); Вопросы 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); 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);	Вопросы к дифференцированному зачёту №5-13 (МДК.03.02); Вопросы 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); 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);	Вопросы к дифференцированному зачёту №1-4 (МДК.03.02); Вопросы к дифференцированному зачёту №1-4 (МДК.03.03);
<b>Умение</b>		
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 использование 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		

<b>Результаты обучения</b>	<b>Коды компетенций</b>	<b>Фонды оценочных средств</b>
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);