

**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 2025 - 2026 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 №8 от 20.05.2025  
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 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
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 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование профессиональных компетенций
ВД	Предоставление гостиничных услуг
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.
ПК 3.4.	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.

## 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:

### 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;

- 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;

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

- 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;;

- 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 о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;

- оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

- приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; подготовка отчетов о своей работе за смену; встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; выдачи зарегистрированным

гостям ключей от номера гостиничного; комплекса или иного средства размещения и их хранение;;

- контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;;

- взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);;

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

- иметь практический опыт выполнения услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; 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); взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса; управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций;

### **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;;

- 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;;

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

- находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

- 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;;

- разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами 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;

- контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;

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

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

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

- предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- уметь информировать гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; выполнять работы в соответствии с установленными

нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках;

### **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;;

- 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;

- 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;;

- законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных

услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;;

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

- 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;

- 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;;

- Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;

### **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 - 218 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			ОК 04., ОК 09., ОК 01., ОК 05., ОК 02., ПК 3.4., ОК 03., ПК 3.3., ПК 2.1.
	1 <b>Лекционные занятия №1</b> Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	2	1	
	2 <b>Практические занятия №1</b> Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	2	2	
Тема 2 Классификация гостиниц. Функции и организация службы приема и размещения	Содержание учебного материала			ОК 01., ОК 04., ОК 05., ОК 02., ОК 09., ОК 03., ПК 2.1., ПК 3.4., ПК 3.3.
	1 <b>Лекционные занятия №2</b> Классификация гостиниц. Функции и организация службы приема и размещения	2	1	
	2 <b>Практические занятия №2</b> Классификация гостиниц. Функции и организация службы приема и размещения	2	2	
Тема 3 Кадровое обеспечение предприятий средств размещения	Содержание учебного материала			ОК 04., ОК 09., ОК 01., ОК 05., ПК 3.4., ОК 02., ПК 3.3., ОК 03., ПК 2.1.
	1 <b>Лекционные занятия №3</b> Кадровое обеспечение предприятий средств размещения	2	1	
	2 <b>Практическая подготовка №1</b> Кадровое обеспечение предприятий средств размещения	4	2	
Тема 4 Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. Психология обслуживания гостя.	Содержание учебного материала			ОК 01., ОК 05., ОК 04., ОК 02., ОК 03., ОК 09., ПК 2.1., ПК 3.4., ПК 3.3.
	1 <b>Лекционные занятия №4</b> Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. Психология обслуживания гостя.	2	1	
	2 <b>Практическая подготовка №2</b> Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. Психология обслуживания гостя.	2	2	
Тема 5 Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	Содержание учебного материала			ОК 04., ОК 01., ОК 05., ОК 09., ПК 3.4., ОК 03., ОК 02., ПК 2.1., ПК 3.3.
	1 <b>Лекционные занятия №5</b> Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	2	1	
	2 <b>Практическая подготовка №3</b> Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	4	2	
Тема 6 Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса приема и размещения.	Содержание учебного материала			ОК 04., ОК 09., ОК 01., ОК 05., ПК 3.4., ОК 02., ОК 03., ПК 3.3., ПК 2.1.
	1 <b>Лекционные занятия №6</b> Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса приема и размещения.	2	1	
	2 <b>Практическая подготовка №4</b> Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса приема и размещения.	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 7 Документация службы приема и размещения.	Содержание учебного материала			ОК 04., ОК 01., ОК 05., ОК 09., ОК 02., ОК 03., ПК 2.1., ПК 3.3., ПК 3.4.	
	1	<b>Лекционные занятия №7</b> Документация службы приема и размещения.	2		1
	2	<b>Практическая подготовка №5</b> Документация службы приема и размещения.	4		2
Тема 8 Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	Содержание учебного материала			ОК 01., ОК 05., ОК 09., ОК 03., ОК 04., ОК 02., ПК 2.1., ПК 3.4., ПК 3.3.	
	1	<b>Лекционные занятия №8</b> Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	2		1
	2	<b>Практическая подготовка №6</b> Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	4		2
Тема 9 Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	Содержание учебного материала			ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 02., ОК 03., ОК 05., ПК 2.1., ПК 3.4., ПК 3.3.	
	1	<b>Лекционные занятия №9</b> Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	2		1
	2	<b>Практическая подготовка №7</b> Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	2		2
Тема 10 Организация ночного аудита.	Содержание учебного материала			ОК 05., ОК 04., ОК 03., ПК 3.3., ОК 01., ОК 09., ОК 02., ПК 3.4., ПК 2.1.	
	1	<b>Лекционные занятия №10</b> Организация ночного аудита.	2		1
	2	<b>Практическая подготовка №8</b> 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 09., ОК 04., ОК 03., ОК 01., ОК 05., ПК 3.4., ОК 02., ПК 3.1., ПК 3.3.
	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			ОК 04., ОК 09., ОК 01., ОК 05., ПК 3.2., ОК 02., ОК 03., ПК 3.4.	
	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			ОК 04., ОК 01., ОК 03., ОК 05., ОК 02., ОК 09., ПК 3.2., ПК 3.4.
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 04., ОК 01., ОК 03., ОК 09., ОК 05., ПК 3.1., ОК 02., ПК 3.3., ПК 3.2., ПК 3.4., ПК 2.1.
1	<b>Практическая подготовка №1</b> Общее ознакомление с предприятием	6	2	
Тема 2 Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Содержание учебного материала			ОК 04., ОК 01., ОК 03., ОК 09., ОК 05., ПК 3.1., ОК 02., ПК 3.2., ПК 3.4., ПК 3.3., ПК 2.1.
1	<b>Практическая подготовка №2</b> Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	6	2	
Тема 3 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	Содержание учебного материала			ОК 04., ОК 01., ОК 09., ОК 02., ОК 03., ОК 05., ПК 3.4., ПК 3.1., ПК 3.2., ПК 2.1., ПК 3.3.
1	<b>Практическая подготовка №3</b> Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	6	2	
Тема 4 Предоставление услуг по бронированию и продажам в гостиничном предприятии	Содержание учебного материала			ПК 3.1., ОК 01., ОК 09., ОК 03., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ПК 3.2., ПК 3.3., ПК 2.1., ПК 3.4.
1	<b>Практическая подготовка №4</b> Предоставление услуг по бронированию и продажам в гостиничном предприятии	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 Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Содержание учебного материала 1 <b>Практическая подготовка №5</b> Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	6	2	ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 02., ПК 3.1., ПК 3.4., ПК 3.3., ПК 2.1., ОК 03., ПК 3.2.
Тема 6 Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	Содержание учебного материала 1 <b>Практическая подготовка №6</b> Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	6	2	ОК 04., ОК 01., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ОК 02., ПК 3.2., ПК 3.4., ОК 03., ПК 3.1., ПК 3.3.
Тема 7 Планирование деятельности службы бронирования и продаж	Содержание учебного материала 1 <b>Практическая подготовка №7</b> Планирование деятельности службы бронирования и продаж	6	2	ОК 01., ОК 05., ОК 04., ОК 09., ПК 3.2., ОК 03., ПК 3.1., ОК 02., ПК 2.1., ПК 3.4., ПК 3.3.
Тема 8 Оформление документации службой бронирования и продаж гостиничного предприятия	Содержание учебного материала 1 <b>Практическая подготовка №8</b> Оформление документации службой бронирования и продаж гостиничного предприятия	6	2	ОК 04., ОК 01., ОК 09., ПК 3.2., ОК 03., ПК 3.1., ОК 05., ОК 02., ПК 3.3., ПК 3.4., ПК 2.1.
Тема 9 Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	Содержание учебного материала 1 <b>Практическая подготовка №9</b> Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	6	2	ОК 01., ОК 03., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ПК 3.1., ОК 02., ПК 3.3., ПК 3.2., ПК 3.4., ПК 2.1.
Тема 10 Бронирование с использованием телекоммуникационных средств связи.	Содержание учебного материала 1 <b>Практическая подготовка №10</b> Бронирование с использованием телекоммуникационных средств связи.	6	2	ОК 02., ОК 04., ОК 09., ОК 03., ПК 3.1., ОК 01., ОК 05., ПК 3.2., ПК 3.4., ПК 2.1., ПК 3.3.
Тема 11 Оформление гостей на поселение и выселение.	Содержание учебного материала 1 <b>Практическая подготовка №11</b> Оформление гостей на поселение и выселение.	6	2	ОК 04., ОК 09., ОК 01., ОК 05., ПК 3.2., ОК 02., ОК 03., ПК 3.1., ПК 2.1., ПК 3.3., ПК 3.4.
Тема 12 Защита отчета по практике	Содержание учебного материала 1 <b>Практическая подготовка №12</b> Защита отчета по практике	6	2	ОК 01., ОК 09., ОК 04., ОК 03., ОК 05., ПК 3.1., ОК 02., ПК 3.2., ПК 3.3., ПК 3.4., ПК 2.1.
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 оказания акушерско-гинекологической помощи  
Кабинет акушерства и гинекологии

- Стол (18 шт.)
- Шкаф (1 шт.)
- Доска (1 шт.)
- Стул (18 шт.)

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

Кабинет турагентской и туроператорской деятельности,  
Кабинет географии туризма

- Стол (24 шт.)
- Стул (24 шт.)

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

Кабинет оказания акушерско-гинекологической помощи  
Кабинет акушерства и гинекологии

- Стол (18 шт.)
- Шкаф (1 шт.)
- Доска (1 шт.)
- Стул (18 шт.)

Реализация ПП.03.01 Производственная практика (Предоставление гостиничных услуг) предполагает наличие помещений:

База практики

- Комплект оборудования для практики в соответствии с профессиональным модулем (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. 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/>

## 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 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации	
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	
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 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 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	
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	

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. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.	Осуществление приема заказов от туристов Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Знать организацию работы с запросами туристов Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов	
ПК 3.3. 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 3.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	Демонстрировать контроль последовательности применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием	
ПК 3.1. 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 3.2. 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
Иметь практический опыт		

Наименование образовательного результата	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результата
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;	выполнения услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; 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); взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса; управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций
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	выполнения услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; 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); взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса; управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций
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	выполнения услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; 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); взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса; управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций

Наименование образовательного результата	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результата
координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);	демонстрация практического опыта координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);	выполнения услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; 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); взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса; управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций
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;	выполнения услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; 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); взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса; управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций
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	выполнения услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; 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); взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса; управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций

Наименование образовательного результата	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результата
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	выполнения услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; 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); взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса; управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций
оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов, 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	выполнения услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; 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); взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса; управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций
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;	выполнения услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; 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); взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса; управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций

Наименование образовательного результата	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результата
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;	выполнения услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; 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); взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса; управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций
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);	выполнения услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; 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); взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса; управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций
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	выполнения услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; 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); взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса; управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций

Наименование образовательного результата	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результата
<p>иметь практический опыт выполнения услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; 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); взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса; управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций</p>	<p>имеет практический опыт выполнения услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; 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); взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса; управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций</p>	<p>выполнения услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; 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); взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса; управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций</p>
<b>Умение</b>		
<p>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</p>	<p>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</p>	<p>информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; выполнения работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p>
<p>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;</p>	<p>демонстрация умений 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;</p>	<p>информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; выполнения работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p>

Наименование образовательного результата	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результата
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;	информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; выполнения работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках
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;	информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; выполнения работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках
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	информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; выполнения работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках
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;	информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; выполнения работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках
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;	информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; выполнения работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках

Наименование образовательного результата	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результата
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	информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; выполнения работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках
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	информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; выполнения работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках
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	информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; выполнения работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках
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	информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; выполнения работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках
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	информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; выполнения работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках

Наименование образовательного результата	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результата
предоставлять гостям информацию о услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	демонстрация умений предоставлять гостям информацию о услугах 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; применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; выполнения работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках
уметь информировать гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; выполнять работы в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	умеет информировать гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; выполнять работы в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; выполнения работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках
<b>Знание</b>		
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;	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения. Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы
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 принципов 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	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения. Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы
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;	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения. Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы



Наименование образовательного результата	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результата
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 принципов 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	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения. Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы
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;	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения. Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы
Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Знает правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения. Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы

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

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
Иметь практический опыт		
планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;	ПК 3.4., ПК 3.3., ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (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	ПК 3.4., ПК 3.3., ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.01);	Задания к практической подготовке № 1, 2, 3 (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	ПК 3.4., ПК 3.3., ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.01);	Задания к практической подготовке №1-3 (МДК.03.01);
координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);	ПК 3.4., ПК 3.3., ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.01);	Задания к практической подготовке №2,4 (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;	ПК 3.4., ПК 3.3., ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.01);	Задания к практической подготовке №3,4 (МДК.03.01);

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
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	ПК 3.4., ПК 3.3., ПК 3.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.02);	Задания к практической подготовке №5 (МДК.03.02);
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	ПК 3.4., ПК 3.3., ПК 3.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.02);	Задания к практической подготовке №1,3 (МДК.03.02);
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	ПК 3.4., ПК 3.3., ПК 3.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.02);	Задания к практической подготовке №2,3 (МДК.03.02);
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;	ПК 3.4., ПК 3.3., ПК 3.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.02);	Задания к практической подготовке №4 (МДК.03.02);
контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;	ПК 3.4., ПК 3.2., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.03);	Задания к практической подготовке №2,3 (МДК.03.03);
взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);	ПК 3.4., ПК 3.2., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.03);	Задания к практической подготовке №1,4 (МДК.03.03);
стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	ПК 3.4., ПК 3.2., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.03);	Задания к практической подготовке №5,6 (МДК.03.03);
иметь практический опыт выполнения услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; 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); взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса; управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	ПК 3.4., ПК 3.3., ПК 3.2., ПК 3.1., ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (ПП.03.01);	Вопросы к дифференцированному зачёту №1-20 (ПП.03.01);
Умение		

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
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	ПК 3.4., ПК 3.3., ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (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;	ПК 3.4., ПК 3.3., ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.01);	Задания к практической подготовке №4,5 (МДК.03.01);
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;	ПК 3.4., ПК 3.3., ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.01);	Задания к практической подготовке №1,6 (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;	ПК 3.4., ПК 3.3., ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.01);	Задания к практическим занятиям №1,2 (МДК.03.01);
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	ПК 3.4., ПК 3.3., ПК 3.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.02);	Задания к практическим занятиям №2,3 (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;	ПК 3.4., ПК 3.3., ПК 3.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.02);	Задания к практической подготовке №4,5 (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;	ПК 3.4., ПК 3.3., ПК 3.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.02);	Задания к практической подготовке №1,3 (МДК.03.02);
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	ПК 3.4., ПК 3.3., ПК 3.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.02);	Задания к практическим занятиям №1,4 (МДК.03.02);
контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием	ПК 3.4., ПК 3.2., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.03);	Задания к практической подготовке №2,6 (МДК.03.03);
использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда	ПК 3.4., ПК 3.2., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.03);	Задания к практической подготовке №1,5 (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	ПК 3.4., ПК 3.2., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.03);	Задания к практическим занятиям №1,2 (МДК.03.03);
осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	ПК 3.4., ПК 3.2., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.03);	Задания к практической подготовке №3,4 (МДК.03.03);

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
предоставлять гостям информацию о услугах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	ПК 3.4., ПК 3.2., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.03);	Задания к практическим занятиям №3,4 (МДК.03.03);
уметь информировать гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; выполнять работы в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	ПК 3.4., ПК 3.3., ПК 3.2., ПК 3.1., ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (ПП.03.01);	Вопросы к дифференцированному зачёту №1-20 (ПП.03.01);
<b>Знание</b>		
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;	ПК 3.4., ПК 3.3., ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.01);	Вопросы к дифференцированному зачёту №19-27 (МДК.03.01);
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	ПК 3.4., ПК 3.3., ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.01);	Вопросы 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;	ПК 3.4., ПК 3.3., ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.01);	Вопросы 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;	ПК 3.4., ПК 3.3., ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.01);	Вопросы 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;	ПК 3.4., ПК 3.3., ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.01);	Вопросы к дифференцированному зачёту №5-13 (МДК.03.01);
законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;	ПК 3.4., ПК 3.3., ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.01);	Вопросы к дифференцированному зачёту №1-4 (МДК.03.01);
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	ПК 3.4., ПК 3.3., ПК 3.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.02); ПК 3.4., ПК 3.2., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.03);	Вопросы к дифференцированному зачёту №19-27 (МДК.03.02); Вопросы к дифференцированному зачёту №20-26 (МДК.03.03);
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;	ПК 3.4., ПК 3.3., ПК 3.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.02); ПК 3.4., ПК 3.2., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.03);	Вопросы к дифференцированному зачёту №28-34 (МДК.03.02); Вопросы к дифференцированному зачёту №27-35 (МДК.03.03);

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;	ПК 3.4., ПК 3.3., ПК 3.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.02); ПК 3.4., ПК 3.2., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.03);	Вопросы к дифференцированному зачёту №1-4 (МДК.03.02); Вопросы к дифференцированному зачёту №1-4 (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	ПК 3.4., ПК 3.3., ПК 3.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.02); ПК 3.4., ПК 3.2., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.03);	Вопросы к дифференцированному зачёту №5-13 (МДК.03.02); Вопросы к дифференцированному зачёту №5-11 (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	ПК 3.4., ПК 3.3., ПК 3.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.02); ПК 3.4., ПК 3.2., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.03);	Вопросы к дифференцированному зачёту №35-43 (МДК.03.02); Вопросы к дифференцированному зачёту №36-42 (МДК.03.03);
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;	ПК 3.4., ПК 3.3., ПК 3.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.02); ПК 3.4., ПК 3.2., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (МДК.03.03);	Вопросы к дифференцированному зачёту №14-18 (МДК.03.02); Вопросы к дифференцированному зачёту №12-19 (МДК.03.03);
Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	ПК 3.4., ПК 3.3., ПК 3.2., ПК 3.1., ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01. (ПП.03.01);	Вопросы к дифференцированному зачёту №1-20 (ПП.03.01);