



1920

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»

Институт среднего профессионального образования



Т.П. Хлопова

«23» мая 2025 г.

Рабочая программа профессионального модуля

ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

43.02.16 Туризм и гостеприимство
(гостиничные услуги)

Краснодар 2025

Рабочая программа дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации (Минпросвещения России) от 12 декабря 2022 г. № 1100 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации от 24 января 2023 г. регистрационный № 72111).

ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

Форма обучения

очная

2,3 курс

4-6 семестр

Всего часов 552, в том числе

лекции

188 час.

практические занятия

190 час.

самостоятельные занятия

— час.

консультации

— час.

учебная и производственная практика

144 час.

промежуточная аттестация

30 час.

форма итогового контроля

экзамен квалификационный

Составители: преподаватель


подпись

Гусарь Наталья Владимировна

Утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии дисциплин правового направления, географии, специальных географических дисциплин, сервисных специальностей, психологии и управления персоналом для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (гостиничные услуги), протокол № 11 от «20» мая 2025 г.

Председатель предметно-цикловой комиссии:



Лопотенко Вероника Симоновна

Рецензенты:

Генеральный директор ООО «Альтаир-Юг»		Арабова Валерия Феофилактовна
Генеральный директор ООО «Недра 2000» отель 45 Параллель		Коновалов Владимир Павлович

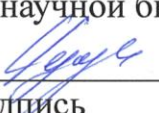
ЛИСТ
согласования рабочей программы профессионального модуля
ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

Специальность среднего профессионального образования
43.02.16 Туризм и гостеприимство (гостиничные услуги))

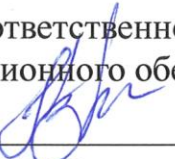
Зам. директора ИНСПО

_____  *Е.И. Рыбалко*
подпись
«16» мая 2025 г.

Директор научной библиотеки КубГУ

_____  *М.А. Хуаде*
подпись
«13» мая 2025 г.

Лицо, ответственное за установку и эксплуатацию программно-информационного обеспечения образовательной программы

_____  *И.В. Милюк*
подпись
«14» мая 2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	5
1.1 Область применения программы	5
1.2. Место профессионального модуля в структуре программы подготовки специалистов среднего звена.....	5
1.3. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля	10
1.4. Перечень планируемых результатов обучения по профессиональному модулю (перечень формируемых компетенций)	10
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	15
2.1. Тематический план профессионального модуля.....	15
2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю	16
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	31
3.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по профессиональному модулю.....	31
3.2. Перечень необходимого программного обеспечения.....	32
3.3. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения профессионального модуля.....	33
3.3.1. Основная литература	33
3.3.2 Дополнительная литература.....	33
3.3.3 Периодические издания.....	35
3.3.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения модуля	38
4. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА.....	39
4.1. Кадровое обеспечение образовательного процесса	40
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ).....	42
5.1. Оценочные средства для контроля успеваемости.....	44
5.1.1. Паспорт фонда оценочных средств	45
5.1.2. Критерии оценки знаний обучающихся в целом по модулю.....	46
5.1.3. Оценочные средства для проведения для текущей аттестации.....	50
5.1.4. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации	55
6. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	57
7. ОБУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ-ИНВАЛИДОВ И СТУДЕНТОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	57

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление гостиничных услуг.

1.2. Место профессионального модуля в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Профессиональный модуль ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг опирается на предшествующие дисциплины и формирует компетенции для освоения последующих дисциплин.

Для освоения данной дисциплины студентам необходимы знания, умения, полученные при изучении предшествующих дисциплин: ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве, ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве, ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве, ОП.10 Предоставление услуг общественного питания.

ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг связан с ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, которые обеспечивают формирование знаний и умений, необходимых для изучения программы профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг.

№ п. п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	Владеть навыками
1	ОП.01	Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве	–историю и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса; –методы мониторинга рынка услуг; –правила обслуживания потребителей услуг.	–проводить поиск в различных поисковых системах; –использовать различные виды учебных изданий; –применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины; –описывать методы мониторинга рынка услуг; – воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг	-
2	ОП. 03	Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве	–основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения сферы туризма и гостеприимства в Российской Федерации правовое регулирование партнерских отношений в туризме гостиничном бизнесе права и обязанности	–применять правовые нормы в профессиональной деятельности применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом; –оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других	-

№ п. п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	Владеть навыками
			работников в сфере профессиональной деятельности права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности общие требования к документационному обеспечению управления в туризме и индустрии гостеприимства стандарты, нормы и правила ведения документации	нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации организовывать оформление документации, составление, учет и хранение отчетных данных	
3	ОП.04	Менеджмент в туризме и гостеприимстве	– сущность и характерные черты современного менеджмента; –внешнюю и внутреннюю среду организации; –цикл менеджмента; –процесс и методику принятия и реализации управленческих решений; –функции менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта; –систему методов управления; стили управления, коммуникации, деловое и управленческое общение; –особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве	– применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения; –формировать организационные структуры управления; –учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве	-
4	ОП. 05	Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве	–основные понятия автоматизированной обработки информации; –общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем; –базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности; –состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; –методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; –основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности	–пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; –обрабатывать текстовую и табличную информацию; –использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах; –использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; – обеспечивать информационную безопасность; –применять антивирусные средства защиты	-

№ п. п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	Владеть навыками
				информации; –осуществлять поиск необходимой информации	
5	ОП.06	Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела	–виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения предприятия тризма и гостеприимства; –методы и формы оплаты труда видов, виды и формы стимулирования труда, тарифные планы и тарифную политику предприятия туризма и гостеприимства; –особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; –особенности продаж туроператорских и турагентских услуг; –особенности продаж экскурсионных услуг; –особенности продаж услуг предприятия питания; –номенклатуру основных и дополнительных услуг; –принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда методы и формы оплаты труда видов, виды и формы стимулирования труда принципы управления материально-производственными запасами принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда методы и формы оплаты труда видов, виды и формы стимулирования труда, принципы управления материально-производственными запасами содержание эксплуатационной программы и номенклатуру основных и дополнительных услуг, основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена, номерной фонд, принципы ценообразования и подходы к	–определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения; –планировать и прогнозировать продажи; –выстраивать систему стимулирования работников; –управлять материально-производственными запасами; –применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; –применять знание особенностей продаж туроператорских и турагентских услуг; –применять знание особенностей продаж экскурсионных услуг; –применять знание особенностей продаж услуг предприятия питания; –ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг; –выстраивать систему стимулирования работников предприятия туризма и гостеприимства; –рассчитывать нормативы работы горничных; применять методы максимизации доходов; –анализировать результаты деятельности структурных подразделений; –применять методы расчёта показателей эффективности работы структурных подразделений; –вести необходимую, бухгалтерскую отчетность, заполнять первичные документы, составлять график документооборота; –вести учёт выручки от услуг, отражать выручку от внереализационных доходов;	-

№ п. п.	Индекс компет енции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	Владеть навыками
			ценообразованию методы управления доходами; –методы определения эффективности работы структурных подразделений основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов; –виды отчетности по продажам; –учет и порядок ведения кассовых операций; –формы безналичных расчетов; –методику экономического самообразования, содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета предприятия, показатели профессионального и личного развития нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов, причины конфликтных ситуаций в хозяйственно-финансовой сфере и способы их разрешения, специфику различных функциональных–смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере, средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно- финансового содержания, хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела, содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия, характеристику	–разработать план самообразования	

№ п. п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	Владеть навыками
			документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов.		
6	ОП.08	Психология делового общения и конфликтология	–взаимосвязь общения и деятельности; –цели, функции, виды и уровни общения; – роли и ролевые ожидания в общении; –виды социальных взаимодействий; –механизмы взаимопонимания в общении; –техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; –этические принципы общения; –источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; – приемы саморегуляции в процессе общения.	–применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; –использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	-
7	ПМ.00				
	ПМ.01	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	–законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; –основы трудового законодательства Российской Федерации; –основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; –теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; –оказывать первую помощь; –цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; –ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; –программное обеспечение деятельности туристских организаций; –этику делового общения; –основы делопроизводства.	–владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); –взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; –владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; –владеть культурой межличностного общения.	–производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; –осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; –использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

1.3 Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам

освоения профессионального модуля

Цель: в результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид профессиональной деятельности «Предоставление гостиничных услуг» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции.

Задачи: освоение общих компетенций ОК 01-ОК 5, ОК 9 профессиональных компетенций ПК 2.1-ПК2.3

всего часов 552, в том числе:

максимальная учебная нагрузка обучающегося	378 часов, включая:
обязательная аудиторная учебная нагрузка	378 часов;
самостоятельная работа	-
консультации	-
учебная и производственная практика	144 часа
промежуточная аттестация	30 часов

форма промежуточная аттестация экзамен, экзамен квалификационный

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по профессиональному модулю (перечень формируемых компетенций)

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

1.4. 1 Результатом освоения профессионального модуля является освоение общих и профессиональных компетенций:

ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 4	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 9	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.4.2 Перечень профессиональных компетенций

ПК 2.1	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.2	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 2.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	– оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; – проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; – распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных; – планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; – формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; – координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); – контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; – управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); – стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; – организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; – информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; – оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; – помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; – подготовка отчетов о своей работе за смену; – встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; – ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным
-------------------------	--

	комплексом или иным средством размещения; –выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного; –комплекса или иного средства размещения и их хранение; –информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства; –размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; –приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; –приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения –выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; –проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; –проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; –передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения; –проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; –хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.
Уметь	–анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; –осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; –использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; –контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием; –предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; –предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; –оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; –оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; –принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; –находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором

	расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; –предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; –разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; –использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; –оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены; –осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; –обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; –осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; –оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; –информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; –хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; –осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; –оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; –осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; –осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; –оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.
Знать	–законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; –основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; –технологии организации процесса питания; –основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; –теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; –теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; –гостиничный маркетинг и технологии продаж; –требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; –специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; –основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; –правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; –правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

	–правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; –правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; –правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; –иностраный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; –методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; –основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; –основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; –принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; –правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; –правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.
--	--

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Тематический план профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

Коды общих и професс иональн ых компете нций	Наименования разделов профессионального модуля	Вс его час ов (ма кс. уче бна я наг руз . и пра кти ки)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоят ельная работа обучающе гося		Проме жуточн ая аттеста ция	Учебн ая, часов	Произво дственна я (по профилю специаль ности), часов (если предусм отрена рассредо точной я практик а)
			Всег о, часо в	в т.ч. лабор аторн ые раб оты и практ ическ ие зан ятия, часов	в т.ч., курс овая раб ота/ прое кт, (час ов)	Все го, час ов	в т.ч., курс овая раб ота (про ект), часо в			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 2.1 ОК 01- ОК 05, ОК 09	Раздел 1. ПМ02. 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования	138	126	84	-	-	-	12		
ПК 2.2 ОК 01- ОК 05, ОК 09	Раздел 2. ПМ 02.02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	126	126	64	-	-	-	-	-	-
ПК 2.3 ОК 01- ОК 05, ОК 09	Раздел 3. ПМ 02.02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	138	126	42	-	-	-	12	-	-
ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ОК 01- ОК 05, ОК 09	Учебная практика	72							72	
ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ОК 01- ОК 05, ОК 09	Производственная практика (по профилю специальности)	72								72

ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ОК 01- ОК 05, ОК 09	Промежуточная аттестация ЭК экзамен квалификационный	6						6		
	Всего:	552	378	190	-	-	-	30	72	72

2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (если предусмотрена)		Объем часов
1	2		3
Раздел 1. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения			138
МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования			138
Тема 1.1 Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	Содержание учебного материала учебного материала		
	Лекции		20
	1	Лекция № 1. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	2
	2	Лекция № 2. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	2
	3	Лекция № 3. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	2
	4	Лекция № 4. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.	2
	5	Лекция № 5. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	2
	6	Лекция № 6. Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	2
	7	Лекция № 7. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	2
	8	Лекция № 8. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	2
	9	Лекция № 9. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	2
	10	Лекция № 10. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	2
	В том числе практические (лабораторные) занятия		40
1	Практическое занятие № 1. Изучение	2	

		квалификационных требований к сотрудникам службы приема размещения	
2		Практическое занятие № 2. Планирование потребности в персонале службы приема и размещения. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников, службы приема и размещения.	2
3		Практическое занятие № 3. Составление правил безопасности, производственной санитарии и личной гигиены сотрудников СПиР.	2
4		Практическое занятие № 4. Составление алгоритма работы с гостем по телефону	2
5		Практическое занятие № 5. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями	2
6		Практическое занятие № 6. Составление стандартов общения и работы с жалобами гостей	2
7		Практическое занятие № 7. Составление паспорта гостиничного предприятия.	2
8		Практическое занятие № 8. Разработка фирменных стандартов работы администратора.	2
9		Практическое занятие № 9. Предоставление информации гостям об услугах и деятельности служб гостиницы.	2
10		Практическое занятие № 10. Организация приёма, регистрации гостей.	2
11		Практическое занятие № 11. Размещение гостей (предоставление номеров).	2
12		Практическое занятие № 12. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	2
13		Практическое занятие № 13. Чтение и перевод текстов с иностранного языка.	2
14		Практическое занятие № 14. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.	2
15		Практическое занятие № 15. Комплексное задание по модулю Front Office.	2
16		Практическое занятие № 16. Комплексное задание по модулю Front Office.	
17		Практическое занятие № 17. Деловая игра «Прием и размещение гостя»	2
18		Практическое занятие № 18. Деловая игра «Прием и размещение гостя»	
19		Практическое занятие №19. Разработать алгоритм действий при передаче дел между сменами.	2
20		Практическое занятие № 20. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.	2

Тема 1.2. Процесс поселения и выселения гостей	Содержание учебного материала учебного материала		66
	Лекции		22
	1	Лекция № 11. Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	2
	2	Лекция № 12. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2
	3	Лекция № 13. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя	2
	4	Лекция № 14. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка».	2
	5	Лекция №15. Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.	2
	6	Лекция № 16. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	2
	7	Лекция № 17. Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.	2
	8	Лекция № 18. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер	2
	9	Лекция № 19. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Комплименты VIP гостям.	2
	10	Лекция № 20. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	2
	11	Лекция № 21. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	2
	В том числе практические (лабораторные) занятия		44
	1	Практическое занятие № 21. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	2
	2	Практическое занятие № 22. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	2
	3	Практическое занятие № 23. Разработка программы контроля качества обслуживания с гостей.	2
	4	Практическое занятие № 24. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	2
	5	Практическое занятие № 25. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	2

	6	Практическое занятие № 26. Особенности поселения гостей от группы	2
	7	Практическое занятие № 27. Особенности поселения коллектива.	2
	8	Практическое занятие № 28. Регистрация и размещение иностранных граждан	2
	9	Практическое занятие № 29. Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер	2
	10	Практическое занятие № 30. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2
	11	Практическое занятие № 31. Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя	2
	12	Практическое занятие № 32. Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления.	2
	13	Практическое занятие № 33. Разделение счета гостя на фоллио, внесение корректировки в счет гостя	2
	14	Практическое занятие № 34. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля.	2
	15	Практическое занятие № 35. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля.	2
	16	Практическое занятие № 36. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.	2
	17	Практическое занятие № 37. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.	2
	18	Практическое занятие № 38. Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита.	2
	19	Практическое занятие № 39. Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.	2
	20	Практическое занятие № 40. Деловая игра «Выписка гостя»	2
	21	Практическое занятие № 41. Деловая игра «Выписка гостя»	2
	22	Практическое занятие № 42. Оказание помощи гостям в чрезвычайных ситуациях.	2
Промежуточная аттестация – экзамен (Э)			12
Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса			126
МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда			126

и дополнительных услуг			
Тема 2.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Содержание учебного материала учебного материала		46
	Лекции		18
	1	Лекции № 1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции.	2
	2	Лекция № 2. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления.	2
	3	Лекция № 3. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	2
	4	Лекция № 4. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	2
	5	Лекция № 5. Нормы расхода чистящих и моющих средств.	2
	6	Лекция № 6. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации.	2
	7	Лекция № 7. 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
	8	Лекция № 8. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	2
	9	Лекция № 9. Деловое общение. Этика и этикет.	2
	В том числе практические (лабораторные) занятия		28
	1	Практическое занятие № 1. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.	2
	2	Практическое занятие № 2. Решение практических ситуаций «Расчет необходимого числа горничных, для различных средств размещения»	2
	3	Практическое занятие № 3. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	2
	4	Практическое занятие № 4. Разработка должностной инструкции горничной	2
5	Практическое занятие № 5. Разработка должностной инструкции супервайзера	2	
6	Практическое занятие № 6. Составление графика работы всех сотрудников административно - хозяйственной службы на неделю	2	
7	Практическое занятие № 7. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	2	

	8	Практическое занятие № 8. Расчет потребности в постельном белье и полотенцах	2
	9	Практическое занятие № 9. Расчет расходов чистящих и моющих средств за определенный период времени.	2
	10	Практическое занятие № 10. Оформление технологических документов службы номерного фонда.	2
	11	Практическое занятие № 11. Оформление технологических документов административно-хозяйственной службы (шахматки, check-list)	2
	12	Практическое занятие № 12. Составление плана проверки соблюдения сотрудниками службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда мер безопасности при работе с уборочной техникой, инвентарем, материалами	2
	13	Практическое занятие № 13. Составление плана проверки соблюдения сотрудниками службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда требований охраны труда в процессе работы	2
	14	Практическое занятие № 14. Разработка регламента для персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для решения конфликтных ситуаций с гостями	2
Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Содержание учебного материала		60
	Лекции		24
	1	Лекция №10. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	2
	2	Лекция №11. Уборка общественных и служебных зон гостиницы	2
	3	Лекция №12. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	2
	4	Лекция №13. Уборочные материалы, техника, инвентарь.	2
	5	Лекция №14. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.	2
	6	Лекция №15. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.	2
	7	Лекция №16. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.	2
	8	Лекция №17. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	2
	9	Лекция №18. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	2
	10	Лекция №19. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	2
	11	Лекция №20. Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	2

	12	Лекция №21. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	2
	В том числе практических занятий		36
	1	Практическое занятие № 15. Составление персональных заданий горничным	2
	2	Практическое занятие № 16. Составление персональных заданий супервайзерам	2
	3	Практическое занятие № 17. Разработка критериев оценки работы горничных в отеле	2
	4	Практическое занятие № 18. Оформление контроля качества уборки номеров	2
	5	Практическое занятие № 19. Составление плана проверки выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	2
	6	Практическое занятие № 20. Разработка стандартов по уборке номерного фонда	2
	7	Практическое занятие № 21. Составление памятки по уборке помещений гостиницы	2
	8	Практическое занятие № 22. Составление плана проверки готовности номеров к заселению VIP-гостей.	2
	9	Практическое занятие № 23. Оформление забытых вещей.	2
	10	Практическое занятие № 24. Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	2
	11	Практическое занятие № 25. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку личных вещей проживающих.	2
	12	Практическое занятие № 26. Разработка критериев оценки работы прачечной-химчистки в отеле	2
	13	Практическое занятие № 27. Составление плана проверки выполнения сотрудниками прачечной-химчистки стандартов обслуживания.	2
	14	Практическое занятие № 28. Отработка навыков приема и оформления заказов на чистку личных вещей проживающих.	2
	15	Практическое занятие № 29. Отработка навыков по приему и оформлению вещей на мелкий ремонт.	2
	16	Практическое занятие № 30. Составление программы противодействия воровству в гостинице.	2
	17	Практическое занятие № 31. Отработка ситуационных заданий по обеспечению сохранности вещей.	2
	18	Практическое занятие № 32. Составление бланков на оказание услуг хранения вещей в камере хранения, сейфе, депозитной ячейки.	2
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет (ДЗ)			
Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и			126

размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения			
МДК 02.03 В Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы		138	
Тема 3.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	Содержание учебного материала		58
	Лекции		40
	1	Лекция № 1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.	2
	2	Лекция № 2. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала.	2
	3	Лекция № 3.Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.	
	4	Лекция № 4. Служба бронирования. Структура. Персонал. Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы	2
	5	Лекция № 5.Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.	2
	6	Лекция № 6. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	2
	7	Лекция № 7. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	2
	8	Лекция № 8.Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	2
	9	Лекция № 9. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	2
	10	Лекция № 10. Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования	2
	11	Лекция № 11. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	2
12	Лекция № 12. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования бронирование.	2	

	13	Лекция № 13. Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.	2
	14	Лекция № 14. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	2
	15	Лекция № 15. Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.	2
	16	Лекция № 16. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке	2
	17	Лекция № 17. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	2
	18	Лекция № 18. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.	2
	19	Лекция № 19. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.	2
	20	Лекция № 20. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	2
	В том числе практических занятий		18
	1	Практическое занятие № 1. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора	2
	2	Практическое занятие № 2. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	2
	3	Практическое занятие № 3. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем.	2
	4	Практическое занятие № 4. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	2
	5	Практическое занятие № 5. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	2
	6	Практическое занятие № 6. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	2
	7	Практическое занятие № 7. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	2
	8	Практическое занятие № 8. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в	2

		ситуациях.	
	9	Практическое занятие № 9. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.	2
Тема 3.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж	Содержание учебного материала		68
	Лекции		44
	1	Лекция № 21. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.	2
	2	Лекция № 22. Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов.	2
	3	Лекция № 23. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	2
	4	Лекция № 24. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	2
	5	Лекция № 25. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования	2
	6	Лекция № 26. Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	2
	7	Лекция № 27. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	2
	8	Лекция № 28. Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками.	2
	9	Лекция № 29. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	2
	10	Лекция № 30. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	2
	11	Лекция № 31. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	2
	12	Лекция № 32. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2
	13	Лекция № 33. Гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования.	2

	14	Лекция № 34. Особенности жизненного цикла гостиничного продукта.	2
	15	Лекция № 35. Каналы и технологии продаж гостиничного продукта	2
	16	Лекция № 36. Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы	2
	17	Лекция № 37. Особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе.	2
	18	Лекция № 38. Сегментация рынка гостиничных услуг. Методы управления продажами с учётом сегментации.	2
	19	Лекция № 39. Показатели и методы оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия.	2
	20	Лекция № 40. Способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ.	2
	21	Лекция № 41. Особенности работы с различными категориями гостей.	2
	22	Лекция № 42. Специфика рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта	2
	В том числе практических занятий		24
	1	Практическое занятие № 10. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	2
	2	Практическое занятие № 11. Формирование пакетов услуг гостиницы	2
	3	Практическое занятие № 12. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	2
	4	Практическое занятие № 13. Формирование программ лояльности клиентов	2
	5	Практическое занятие № 14. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	2
	6	Практическое занятие № 15. Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.	2
	7	Практическое занятие № 16. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	2
	8	Практическое занятие № 17. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2
	9	Практическое занятие № 18. Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов,	2

		иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.	
	10	Практическое занятие № 19. Выделение целевого сегмента клиентской базы. Сбор и анализ информации о потребностях целевого рынка	2
	11	Практическое занятие № 20. Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и разработка мероприятий по ее повышению.	2
	12	Практическое занятие № 21. Применение способов продвижения и повышения объема продаж услуг	2
Промежуточная аттестация – экзамен			12
Учебная практика			72
Виды работ	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг приема и размещения. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.		6
	Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.		6
	Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями . Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).		6
	Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.		6

	Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья. Проведение различных видов уборочных работ. Оформление документов на забытые вещи. Контроль сохранности предметов интерьера номеров.	6
	Использование в работе знаний иностранных языков. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки).	6
	Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.	6
	Составление актов на списание инвентаря и оборудования. Организация рабочего места. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования.	6
	Оформление бронирования с использованием телефона. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования.	6
	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.	6
	Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования	6

	Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.	
	Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. Создание отчетов по бронированию. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.	6
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет (ДЗ)		-
Производственная практика (по профилю специальности) по модулю		72
Виды работ	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.	6
	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	6
	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Выполнение обязанностей ночного портье.	6
	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих.	6
	Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Проведение контроля готовности номеров к заселению. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.	6

	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. Ведение учета забытых вещей.	6
	Работа с просьбами и жалобами гостей. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества.	6
	Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг. Оформление отчетной документации. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.	6
	Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.	6
	Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Оформление принятых заявок на резервирование номеров. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования.	6
	Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Внесение изменений в заказ на бронирование. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.	6
	Оформление документации по практике.	6
Промежуточная аттестация - дифференцированный зачет (ДЗ)		-
Промежуточная аттестация – экзамен квалификационный (ЭК)		6
Всего		552

МОДУЛЯ

3.1 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по профессиональному модулю

Реализация профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг предполагает наличие учебных кабинетов:

- менеджмент и управление персоналом;
- основы маркетинга;
- инженерных систем гостиницы;
- предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса;
- организации деятельности сотрудников службы приема, размещения;
- организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;
- Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)»;
- мастерская «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования»;
- мастерская Сервис на объектах гостеприимства «Горничная».

Оборудование и технические средства учебного кабинета менеджмента и управления персоналом; основ маркетинга; предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса (ул. Мира, 29 ауд.8):

- специализированная мебель и системы хранения (доска классная, стол и стул учителя, столы и стулья ученические, шкафы для хранения учебных пособий, системы хранения таблиц и плакатов);
- технические средства обучения (рабочее место учителя: компьютер учителя, видеопроектор, экран, лицензионное ПО);
- демонстрационные учебно-наглядные пособия (комплект стендов: «Система менеджмента качества», «Инвестиционный менеджмент», «Методы и стили управления», «Организационные структуры управления», «Мотивация деятельности сотрудников»).

Оборудование и технические средства учебного кабинета организации деятельности сотрудников службы приема, размещения; организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж; инженерных систем гостиницы (ул. Сормовская, 19 ауд. 12):

- учебная мебель и системы хранения (доска классная, стол и стул преподавателя, столы и стулья ученические, шкафы для хранения учебных пособий, системы хранения таблиц и плакатов);
- технические средства обучения (рабочее место преподавателя: компьютер преподавателя, видеопроектор, экран, лицензионное ПО);
- демонстрационные учебно-наглядные пособия (комплект стендов «Правила размещения и приема иностранных гостей», «Автоматизированные системы в службе приема и размещения», «Размещение различных категорий гостей», «Организация и технология работы службы приема и размещения», «Основные и дополнительные гостиничные услуги и их пакеты, видеофильмы по различным темам).

Оборудование и технические средства мастерской «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования» (ул. Димитрова, 200, ауд. 306):

- стойка с откидным проходом (Reception), диван Империял, часы разных стран мира, журнальный столик, сейф, компьютер, лицензионное ПО, кассовый аппарат Альфа-400К с ЭКЛЗ – 1 шт.;
- учебная мебель (стулья с откидным столиком – 25 шт.);
- демонстрационные учебно-наглядные пособия.

Оборудование и технические средства лаборатории «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)» (ул. Димитрова, 200, ауд. 306):

– кровать, тумбочка, диван, шкаф для одежды, телевизор, зеркало, туалетный столик, стул, ковровое покрытие, душевая кабина, туалетная комната, туалетные принадлежности, утюг, гладильная доска, электрический чайник, посуда;

– демонстрационные учебно-наглядные пособия.

Реализация образовательной программы предполагает обязательную учебную и производственную практику.

Учебная практика реализуется в лабораториях и мастерских профессиональной образовательной организации или на гостиничных предприятиях и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием программ профессиональных модулей.

Производственная практика реализуется на гостиничных предприятиях, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.).

Оборудование организаций и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию профессиональной деятельности и дать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем видам деятельности, предусмотренных программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

3.2 Перечень необходимого программного обеспечения

- Операционная система Microsoft Windows 10;
- Пакет программ Microsoft Office Professional Plus;
- 1С:Отель. Электронная поставка для обучения в высших и средних учебных заведениях на 20 р.м.;
- 7-zip GNU Lesser General Public License (свободное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);
- Интернет браузер Google Chrome (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);
- K-Lite Codec Pack – универсальный набор кодеков (кодировщиков-декодировщиков) и утилит для просмотра и обработки аудио- и видеофайлов (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);
- WinDjView – программа для просмотра файлов в формате DJV и DjVu (свободное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);
- Foxit Reader – прикладное программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);

3.3 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения профессионального модуля

3.3.1 Основная литература:

1. Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаяева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 211 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20316-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562559>

2. Исаева, О. М. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 172 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19146-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561962>

3. Литвинюк, А. А. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 461 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-16151-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560904>

4. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 531 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17256-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565991>

5. Сеницына, О. Н., Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник / О. Н. Сеницына. — Москва: КноРус, 2024. — 186 с. — ISBN 978-5-406-12016-3. — URL: <https://book.ru/book/950244>

6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561249>

7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561250>

8. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебник для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567735>

9. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566884>

3.3.2 Дополнительная литература:

1. Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства : учебное пособие / С. Г. Брашнов, Е. В. Мигунов. — 2-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 218 с. — ISBN 978-5-9765-1422-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/119310>

2. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2023. — 164 с. — ISBN 978-5-507-47199-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/340052>

3. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15696-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563339>

Нормативные правовые акты Российской Федерации

Кодексы

1. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации : часть первая : ГК : текст с изменениями и дополнениями на 31 октября 2024 года : принят Государственной Думой 21 октября 1994 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. — Москва, 1997— . — Загл. с титул. экрана.
2. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации : часть вторая : ГК : текст с изменениями и дополнениями на 13 декабря 2024 года : принят Государственной Думой 22 октября 1995 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. — Москва, 1997— . — Загл. с титул. экрана.
3. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации : часть третья : ГК : текст с изменениями и дополнениями на 8 августа 2024 года : принят Государственной Думой 1 ноября 2001 года : одобрен Советом Федерации 14 ноября 2001 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. — Москва, 1997— . — Загл. с титул. экрана.
4. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации : часть четвертая : ГК : текст с изменениями и дополнениями на 22 июля 2024 года : принят Государственной Думой 24 ноября 2006 года : одобрен Советом Федерации 8 декабря 2006 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. — Москва, 1997— . — Загл. с титул. экрана.
5. Российская Федерация. Законы. Трудовой кодекс Российской Федерации : ТК : текст с изменениями и дополнениями на 7 апреля 2025 года : принят Государственной Думой 21 декабря 2001 года : одобрен Советом Федерации 26 декабря 2001 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. — Москва, 1997— . — Загл. с титул. экрана.

Федеральные законы

1. Российская Федерация. Законы. О защите прав потребителей : Закон РФ № 2300-1 : текст с изменениями и дополнениями на 8 августа 2024 года : принят 7 февраля 1992 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. — Москва, 1997— . — Загл. с титул. экрана.
2. Российская Федерация. Законы. О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации : Федеральный закон № 109-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 8 августа 2024 года : принят Государственной Думой 30 июня 2006 года : одобрен Советом Федерации 7 июля 2006 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. — Москва, 1997— . — Загл. с титул. экрана.
3. Российская Федерация. Законы. О персональных данных : Федеральный закон № 152-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями от 8 августа 2024 года : принят Государственной Думой 8 июля 2006 года : одобрен Советом Федерации 14 июля 2006 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. — Москва, 1997— . — Загл. с титул. экрана.
4. Российская Федерация. Законы. О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию : Федеральный закон № 114-ФЗ : текст с изменениями и

дополнениями на 28 декабря 2024 года : принят Государственной Думой 18 июля 1996 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

5. Российская Федерация. Законы. О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации : Закон РФ № 5242-1 : текст с изменениями и дополнениями на 13 декабря 2024 года : принят 25 июня 1993 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

6. Российская Федерация. Законы. О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры : Федеральный закон № 214-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 28 апреля 2023 года : принят Государственной Думой 19 июля 2017 года : одобрен Советом Федерации 25 июля 2017 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

7. Российская Федерация. Законы. О рекламе : Федеральный закон № 38-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями от 26 декабря 2024 года : принят Государственной Думой 22 февраля 2006 года : одобрен Советом Федерации 3 марта 2006 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. Экрана.

8. Российская Федерация. Законы. О техническом регулировании : Федеральный закон № 184-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 25 декабря 2023 года : принят Государственной Думой 15 декабря 2002 года : Одобрен Советом Федерации 18 декабря 2002 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

9. Российская Федерация. Законы. Об информации, информационных технологиях и о защите информации : Федеральный закон № 149-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями от 23 ноября 2024 года : принят Государственной Думой 8 июля 2006 года : одобрен Советом Федерации 14 июля 2006 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

10. Российская Федерация. Законы. Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации : Федеральный закон № 323-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 28 декабря 2024 года : принят Государственной Думой 1 ноября 2011 года : одобрен Советом Федерации 9 ноября 2011 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

11. Российская Федерация. Законы. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации : Федеральный закон № 132-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 30 ноября 2024 года : принят Государственной Думой 4 октября 1996 года : одобрен Советом Федерации 14 ноября 1996 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

12. Российская Федерация. Законы. Об охране окружающей среды : Федеральный закон № 7-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 8 августа 2024 года : принят Государственной Думой 20 декабря 2001 года : Одобрен Советом Федерации 26 декабря 2001 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

Нормативные правовые акты Президента Российской Федерации

1. О дополнительных мерах по развитию туризма в Российской Федерации и об упорядочении использования государственной собственности в сфере туризма : Указ Президента Российской Федерации от 25 апреля 1994 года № 813 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

2. О некоторых вопросах государственного управления в сфере туризма и туристской деятельности : в редакции от 11 мая 2024 года : Указ Президента Российской Федерации

от 20 октября 2022 года № 759 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

Нормативные правовые акты Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации

1. О развитии внутреннего туризма в Российской Федерации : Постановление Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации от 2 декабря 2020 года № 546-СФ // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

Нормативные правовые акты Правительства Российской Федерации

1. [О некоторых вопросах обеспечения безопасности туризма в Российской Федерации](#) : в редакции от 13 февраля 2024 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 3 марта 2017 года № 252 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

2. О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации : в редакции от 4 декабря 2024 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 года № 9 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

3. О специализированных службах по обеспечению безопасности туристов : в редакции от 28 января 2020 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 24 января 1998 года № 83 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

4. О федеральном государственном контроле (надзоре) за деятельностью туроператоров и объединения туроператоров в сфере выездного туризма : в редакции от 26 декабря 2022 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2022 года № 1086 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

5. Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие туризма» : в редакции от 9 апреля 2025 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2023 года № 2439 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

6. Об утверждении Концепции федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2019 - 2025 годы)» : в редакции от 11 июля 2019 года : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 5 мая 2018 года № 872-р // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

7. Об утверждении Положения о классификации средств размещения : Постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2024 года № 1951 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

8. Об утверждении Правил возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма : в редакции от 26 декабря 2022 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2020 года № 1532 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

9. Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта : в редакции от 14 ноября 2022 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1852 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

10. Об утверждении Правил оказания экстренной помощи туристам и Правил финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма : в редакции от 26 декабря 2022 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 11 августа 2020 года № 1209 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.
11. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации : в редакции от 27 декабря 2024 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1853 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.
12. Об утверждении Правил функционирования единой информационной системы электронных путевок и о признании утратившими силу постановления Правительства Российской Федерации от 8 июня 2019 года № 747 и пункта 18 изменений, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 23 ноября 2020 года № 1903 : в редакции от 28 августа 2024 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 18 марта 2023 года № 417 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.
13. Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года : в редакции от 7 февраля 2022 года : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 20 сентября 2019 года № 2129-р // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.
14. Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов : в редакции от 5 марта 2022 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2017 года № 447 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.
15. Об утверждении требований к использованию документов в электронной форме туроператором, турагентом и туристом и (или) иным заказчиком при реализации туристского продукта и Правил обмена информацией в электронной форме между туроператором, турагентом и туристом и (или) иным заказчиком при реализации туристского продукта : в редакции от 26 декабря 2022 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 8 июня 2019 года № 748 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

Нормативные правовые акты федеральных органов исполнительной власти

1. О направлении алгоритма организации работы по вывозу граждан Российской Федерации из иностранных государств : Письмо Федерального агентства воздушного транспорта № Исх-15591/09 от 13 апреля 2020 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.
2. Об утверждении Административного регламента по предоставлению Федеральным агентством по туризму государственной услуги по формированию и ведению единого федерального реестра туроператоров : Приказ Федерального агентства по туризму от 9 января 2019 года № 2-Пр-19 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.
3. Об утверждении Перечня целей поездок, используемого при оформлении и выдаче виз иностранным гражданам : в редакции от 05 апреля 2022 года : Приказ Министерства иностранных дел российской Федерации от 21 декабря 2020 года № 23235 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.
4. Об утверждении Правил классификации горнолыжных трасс, классификации пляжей : Приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 9 января 2024

года № 9 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

5. Об утверждении Правил классификации средств размещения и Правил формирования и ведения единого реестра объектов классификации в сфере туристской индустрии : Постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2024 года № 1952 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

6. Об утверждении правил профессиональной деятельности, регулирующих порядок осуществления объединением туроператоров в сфере выездного туризма и его членами функций, связанных с формированием и использованием резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма : Приказ Федерального агентства по туризму от 27 ноября 2020 года № 440-Пр-20 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

7. Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком : Приказ Федерального агентства по туризму от 27 ноября 2020 года № 448-Пр-20 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

8. Об утверждении требований к отчетности туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, ее составу и форме : Приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 1 сентября 2023 года № 614 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

Нормативные правовые акты Краснодарского края

1. О туристской деятельности в Краснодарском крае : Закон Краснодарского края № 938-КЗ : текст с изменениями и дополнениями на 4 апреля 2025 года : принят Законодательным Собранием Краснодарского края 19 октября 2005 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

2. Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации, расположенных на территории Краснодарского края : Закон Краснодарского края № 3223-КЗ : текст с изменениями и дополнениями на 11 марта 2025 года : принят Законодательным Собранием Краснодарского края 15 июля 2015 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

Государственные стандарты

1. ГОСТ Р 54601-2022. Туризм и сопутствующие услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения : национальный стандарт Российской Федерации : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 декабря 2022 года № 1703-ст : введен взамен ГОСТ Р 54601-2011 : дата введения 2023–06–30 / подготовлен Федеральным агентством по туризму, Автономной некоммерческой организацией Научно-информационный центр "Полярная инициатива" // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

2. ГОСТ 32611-2014. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов : межгосударственный стандарт : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 26 марта 2014 года № 228-ст : введен впервые : дата введения 2016–01–01 / подготовлен Открытым акционерным обществом "Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации" // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

3. ГОСТ 32612-2014. Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования : межгосударственный стандарт : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 26 марта 2014 года № 229-ст : введен впервые : дата введения 2016–01–01 / подготовлен Открытым акционерным обществом "Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации" // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.
4. ГОСТ 32613-2014. Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования : межгосударственный стандарт : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 26 марта 2014 года № 230-ст : введен впервые : дата введения 2016–01–01 / подготовлен Открытым акционерным обществом "Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации" // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.
5. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг : национальный стандарт Российской Федерации : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 ноября 2010 года № 580-ст : введен взамен ГОСТ Р 50681-94 : дата введения 2011–07–01 / подготовлен Некоммерческим партнерством "Национальный центр независимой экспертизы", Департаментом туристской деятельности и международного сотрудничества Министерства спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации при участии ОАО "Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации" // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.
6. ГОСТ Р 50690-2017. Туристские услуги. Общие требования : национальный стандарт Российской Федерации : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 31 октября 2017 года № 1561-ст : введен взамен ГОСТ Р 50690-2000 : дата введения 2018–06–01 / подготовлен Акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» при поддержке Департамента туризма и региональной политики Министерства культуры Российской Федерации // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.
7. ГОСТ Р 53522-2022. Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения : национальный стандарт Российской Федерации : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 декабря 2022 года № 1701-ст : введен взамен ГОСТ Р 53522-2009 : дата введения 2023–06–30 / подготовлен Федеральным агентством по туризму, Автономной некоммерческой организацией "Научно-информационный центр "Полярная инициатива" // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.
8. ГОСТ Р 56780-2015. Туристские услуги. Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования : национальный стандарт Российской Федерации : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 ноября 2015 года № 2035-ст : введен впервые : дата введения 2016–10–01 / подготовлен Открытым акционерным обществом "Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации" // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.
9. ГОСТ Р 56780-2015. Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования : национальный стандарт Российской Федерации : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 ноября 2015 года № 2035-ст : введен впервые : дата введения 2016–10–01 / подготовлен Открытым акционерным обществом "Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации" // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

Санитарные правила и нормы

1. Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи" (вместе с "СП 2.4.3648-20. Санитарные правила...") : в редакции от 30 августа 2024 года : Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 сентября 2020 года № 28 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.
2. Об утверждении санитарно-эпидемиологических правил и норм СанПиН 2.3/2.4.3590-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения" (вместе с "СанПиН 2.3/2.4.3590-20. Санитарно-эпидемиологические правила и нормы...") : в редакции от 22 августа 2024 года : Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 27 октября 2020 года № 32 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

3.3.3. Периодические издания

1. Современные проблемы сервиса и туризма. - URL:
<https://eivis.ru/browse/publication/170966>

3.3.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения профессионального модуля

Электронная библиотека Научной библиотеки КубГУ

<http://megapro.kubsu.ru/MegaPro/Web>

Электронный каталог

Поступления литературы в библиотеки филиалов

Поступления диссертаций и авторефератов

Статьи из периодики и научных сборников с 2016 г.

Статьи из периодики и научных сборников до 2016 г.

Газеты и журналы

Электронная библиотека трудов ученых КубГУ

Электронно-библиотечные системы (ЭБС)

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru/>
2. ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com>
3. Образовательная платформа «Юрайт» <https://urait.ru/>
4. ЭБС «ZNANIUM» <https://znanium.ru/>
5. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
6. ЭБС ОИЦ «Академия» <https://academia-moscow.ru/elibrary/>

Профессиональные базы данных

1. Виртуальный читальный зал Российской государственной библиотеки (РГБ) <https://ldiss.rsl.ru/>
2. Национальная электронная библиотека <https://rusneb.ru/>
3. Базы данных компании «ИВИС» <https://eivis.ru/>
4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>
5. МИАН. Полнотекстовая коллекция математических журналов <http://www.mathnet.ru>
6. Полнотекстовая коллекция журналов на платформе РЦНИ (Электронные версии научных журналов РАН) <https://journals.rcsi.science/>
7. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина <https://www.prilib.ru/>

8. Электронная библиотечная система социо-гуманитарного знания «SOCHUM»
<https://sochum.ru/>

Информационные справочные системы

1. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки)

Базы данных открытого доступа

1. КиберЛенинка <http://cyberleninka.ru/>;
2. Лекториум ТВ - видеолекции ведущих лекторов России <http://www.lektorium.tv/>
3. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>
4. Портал «Образование на русском»: Проект Государственного института русского языка им. А.С. Пушкина <https://pushkininstitute.ru/>
5. Справочно-информационный портал «Грамота.ру» <http://gramota.ru/>
6. Словари и энциклопедии на Академике <http://dic.academic.ru/>

Базы данных КубГУ

1. Открытая среда модульного динамического обучения КубГУ
<https://openedu.kubsu.ru/>
2. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций <http://infoneeds.kubsu.ru/>
3. Электронный архив документов КубГУ <http://docspace.kubsu.ru/>

4 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Профессиональный модуль ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг относится к основному виду профессиональной деятельности в рамках профессионального цикла.

Программа профессионального модуля ПМ.02 является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство базовой подготовки и предназначена для реализации ФГОС СПО по данному профессиональному модулю.

ПМ. 02 имеет логическую завершенность по отношению к заданным по отношению к ФГОС СПО результатам образования и предназначен для формирования общих и профессиональных компетенций по организации предоставления гостиничных услуг.

ПМ.02 состоит из трех междисциплинарных курсов: МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования, МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг, МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы.

Изучение дисциплин профессионального модуля завершается проведением квалификационного экзамена, содержание дисциплин и результаты изучения профессионального модуля ПМ. 02 включаются и учитываются при проведении государственной (итоговой) аттестации по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Базами производственной практики являются организации соответствующего профиля, с которыми заключены договоры о взаимном сотрудничестве. Основными условиями прохождения производственной практики в данных предприятиях и организациях являются наличие квалифицированных специалистов, обеспечение нормативно-правовой базой.

Практика по профилю специальности проводится под руководством преподавателей ИНСПО и специалистов учреждений - баз практики.

4.1 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе

из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.), и имеющими стаж работы в данной профессиональной области не менее трех лет.

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.), не реже одного раза в три года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее трех лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.), в общем числе

педагогических работников, реализующих программы профессиональных модулей образовательной программы, должна быть не менее 25 процентов.

ДЕЯТЕЛЬНОСТИ) ПРИМЕРНАЯ ПРОГРАМА

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

¹ В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

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

5.1 Оценочные средства для контроля успеваемости

Критерии и правила оценки знаний. Система контроля, оценки освоения программы дисциплины, осуществляется с использованием форм **текущего контроля и промежуточной аттестации студентов.**

Текущий контроль знаний осуществляется в форме устного (письменного) опроса на лекциях, выполнения практических, лабораторных, расчетно-графических, контрольных работ; оценивания участия в семинарских занятиях; тестирования (письменного, компьютерного), проверки сообщений, докладов, рефератов.

Основным видом текущего контроля знаний студентов является **внутрисеместровая аттестация.**

Промежуточная аттестация является основной формой контроля учебной деятельности студентов и проводится по всем дисциплинам (модулям) и практикам. Промежуточная аттестация в форме экзамена (комплексного экзамена) проводится в день, освобожденный от других форм учебной нагрузки. Промежуточная аттестация в форме зачета (комплексного зачета), дифференцированного зачета (комплексного дифференцированного зачета) проводится за счет часов, отведенных на освоение соответствующей учебной дисциплины, междисциплинарного курса, практики. Система оценок – отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно.

После изучения программы профессионального модуля: теоретической части модуля (МДК) и прохождения практик проводится **экзамен квалификационный**, который представляет собой форму независимой оценки результатов обучения с участием работодателей.

Экзамен квалификационный (экзамен по модулю) проверяет сформированность у него общих и профессиональных компетенций и готовность к выполнению вида профессиональной деятельности, определенных профессиональным модулем.

Критерии оценивания

Оценка «отлично» выставляется студенту, обнаружившему всестороннее систематическое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять практические задания, освоившему основную литературу и знакомому с дополнительной литературой, рекомендованной программой, студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившему творческие способности в понимании и использовании учебно-программного материала.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешно выполнившему предусмотренные программой задачи, усвоившему основную рекомендованную литературу, показавшему систематический характер знаний по дисциплине и способному к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей профессиональной деятельности.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой, студентам, обладающим необходимыми знаниями, но допустившим неточности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания учебной программы дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий дисциплины и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

5.1.1. Паспорт фонда оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования			
1	Тема 1.1 Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	ПК 2.1. ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	1.Устный опрос. 2. Практическая работа. 3.Лабораторная работа.
2	Тема 1.2. Процесс поселения и выселения гостей	ПК 2.1. ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	1.Устный опрос. 2. Практическая работа. 3.Лабораторная работа.
Промежуточная аттестация – экзамен (Э)			
МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг			
3	Тема 2.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	ПК 2.2. ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	1.Устный опрос. 2. Практическая работа. 3.Лабораторная работа.
4	Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	ПК 2.2. ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	1.Устный опрос. 2. Практическая работа. 3.Лабораторная работа.
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет (ДЗ)			
МДК 02.03 В Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы			
5	Тема 3.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	ПК 2.3. ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	1.Устный опрос. 2. Практическая работа. 3.Лабораторная работа.
6	Тема 3.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж	ПК 2.3. ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	1.Устный опрос. 2. Практическая работа. 3.Лабораторная работа.
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет (ДЗ)			

5.1.2. Критерии оценки знаний обучающихся в целом по ПМ .02.

Критерии оценки:

Форма контроля	Оценка	Критерии оценки
Устный ответ	Отлично Соответствует: 90-100%	Ставится в том случае, если студент во время ответа не допустил каких-либо ошибок, неточностей. Ориентируется в теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и дает им критическую оценку, использует научные достижения других дисциплин
	Хорошо Соответствует: 70-89%	Ставится в том случае, если студент во время ответа не допустил грубых ошибок при ответе, допускал не принципиальные неточности или принципиальные ошибки, исправленные самим студентом, сумел систематизировать программный материал.
	Удовлетворительно 60-69%	Ставится в том случае, если студент во время ответа допускал неточности и не принципиальные ошибки, ограничивался только учебной литературой, указанной преподавателем, испытывал большие затруднения в систематизации материала.
	Неудовлетворительно Соответствует 69% и менее	Ставится в том случае, если студент во время ответа допускал принципиальные ошибки, не проработал основную литературу по теме занятия; не умеет использовать научную терминологию дисциплины, отвечает с грубыми стилистическими и логическими ошибками.
Форма контроля	Оценка	Критерии оценки
Выполнение тестовых заданий	Отлично	90-100% правильных ответов
	Хорошо	70-89% правильных ответов
	Удовлетворительно	60-69% правильных ответов
	Неудовлетворительно	менее 60% правильных ответов
Форма контроля	Оценка	Критерии оценки
Презентация темы	Отлично Соответствует оценкам: 90-100%	Презентация выполнена самостоятельно, в назначенный срок, объемом не менее 15 слайдов. Использовано не менее 10 литературных источников. Слайды содержательные и лаконичные. При защите автор демонстрирует глубокие знания по теме. Не допускает ошибок при ответе на вопросы во время обсуждения.
	Хорошо Соответствует оценкам: 70-89%	Презентация выполнена самостоятельно, в назначенный срок, объемом не менее 15 слайдов. Использовано не менее 10 литературных источников. Слайды содержательные и лаконичные. При защите автор демонстрирует хорошие знания по теме. Допускает не принципиальные ошибки при ответе на

		вопросы, которые сам исправляет.
	Удовлетворительно Соответствует оценкам: 60-69%	Презентация выполнена самостоятельно, в назначенный срок, объемом не менее 15 слайдов. Использовано не менее 5 литературных источников. Слайды не содержательны. При защите автор допускает принципиальные ошибки при ответе на вопросы.
	Неудовлетворительно Соответствует оценке 59% и менее	Объем составляет менее 15 слайдов. Использовано менее 5 литературных источников. Слайды не содержательны. При защите автор допускает грубые ошибки при ответе на вопросы. Не ориентируется в собственном материале.
Форма контроля	Оценка	Критерии оценки
Практическая работа	Отлично Соответствует оценкам: 90-100%	– активно участвует на семинаре; – логично, четко, обоснованно, грамотно отвечает на заданные вопросы; – самостоятельно обобщает и систематизирует материал, дает конкретные обоснованные выводы; – самостоятельно формулирует логически правильные вопросы; – оформление отчета.
	Хорошо Соответствует оценкам: 70-89%	– не принципиальные неточности в формулировке вопросов и ответов; – самостоятельно их исправляет.
	Удовлетворительно Соответствует оценкам: 60-69%	– неточности; – не принципиальные ошибки, которые исправляет с помощью преподавателя; – вопросы формулирует с помощью преподавателя, грубые ошибки в ответах.
	Неудовлетворительно Соответствует оценке 59% и менее	– не может самостоятельно сформулировать вопрос; – не может ответить на вопросы.
Форма контроля	Оценка	Критерии оценки
Лабораторная работа	Отлично Соответствует оценкам: 90-100%	– активно участвует в лабораторной работе; – логично, четко, обоснованно, грамотно отвечает на заданные вопросы работы; – самостоятельно обобщает и систематизирует материал, дает конкретные обоснованные выводы; – самостоятельно формулирует логически правильные вопросы; – подготовка отчета о выполненной работе; – защита лабораторных работ.
	Хорошо Соответствует оценкам: 70-89%	– не принципиальные неточности в формулировке вопросов и ответов; – самостоятельно их исправляет.
	Удовлетворительно	– неточности;

	хорошо Соответствует оценкам: 60-69%	– непринципиальные ошибки, которые исправляет с помощью преподавателя; – вопросы формулирует с помощью преподавателя, грубые ошибки в ответах. – не правильность выполненной работы.
	Неудовлетворительно Соответствует оценке 59% и менее	– не может самостоятельно сформулировать вопрос; – не может ответить на вопросы. – нет выполненной лабораторной работы.
Форма контроля	Оценка	Критерии оценки
Экзамен	Отлично Соответствует оценкам: 90-100%	Ставится в том случае, если студент во время ответа не допустил каких-либо ошибок, неточностей. Ориентируется в теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и дает им критическую оценку, использует научные достижения других дисциплин, правильно выполняет практические навыки.
	Хорошо Соответствует оценкам: 70-89%	Ставится в том случае, если студент во время ответа не допустил грубых ошибок при ответе, допускал непринципиальные неточности или принципиальные ошибки, исправленные самим студентом, сумел систематизировать программный материал, допускает ошибки при выполнении практических навыков.
	Удовлетворительно Соответствует оценкам: 60-69%	Ставится в том случае, если студент во время ответа допускал неточности и непринципиальные ошибки, ограничивался только учебной литературой, указанной преподавателем, испытывал большие затруднения в систематизации материала, практические навыки выполняет неточно, делает ошибки.
	Неудовлетворительно Соответствует оценке 59% и менее	Ставится в том случае, если студент во время ответа допускал принципиальные ошибки, не проработал основную литературу; не умеет использовать научную терминологию дисциплины, отвечает с грубыми стилистическими и логическими ошибками, не выполняет практические навыки.
Форма контроля	Оценка	Критерии оценки
Квалификационный экзамен	Отлично Соответствует оценкам: 90-100%	Выставляется обучающемуся, обнаружившему всестороннее систематическое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять практические задания. При выполнении практических манипуляций рабочее место оснащается с соблюдением всех требований к подготовке для выполнения манипуляций; практические действия выполняются последовательно, в соответствии с алгоритмом выполнения манипуляций, выдерживается регламент времени в соответствии с алгоритмом действий; все действия обосновываются;

		При решении проблемно-ситуационной задачи - комплексная оценка предложенной ситуации, знание теоретического материала, правильный выбор тактики действий.
	Хорошо Соответствует оценкам: 70-89%	Выставляется обучающемуся, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешно выполнившему практические задания. При выполнении практических манипуляций рабочее место не полностью самостоятельно оснащается для выполнения практических манипуляций; практические действия выполняются последовательно, но неуверенно; нарушается регламент времени, установленный алгоритмом действий; действия обосновываются с уточняющими вопросами педагога. При решении проблемно-ситуационной задачи - комплексная оценка предложенной ситуации, незначительные затруднения при ответе на теоретические вопросы, правильный выбор тактики действий.
	Удовлетворительно Соответствует оценкам: 60-69%	Выставляется обучающемуся, обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой, но допустившему неточности. При выполнении практических манипуляций рабочее место не полностью оснащается для выполнения практических манипуляций; нарушена последовательность выполнения; действия неуверенные, для обоснования действий необходимы наводящие и дополнительные вопросы и комментарии педагога. При решении проблемно-ситуационной задачи - затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации, неполный ответ, требующий наводящих вопросов педагога, выбор тактики действий, в соответствии с ситуацией, возможен при наводящих вопросах педагога.
	Неудовлетворительно Соответствует оценке 59% и менее	Обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, беспорядочно и неуверенно излагает материал. При выполнении практических манипуляций - затруднения с подготовкой рабочего места, невозможность самостоятельно выполнить практические манипуляции. При решении проблемно-ситуационной задачи - неверная оценка ситуации, неправильно выбранная тактика действий, приводящая к ухудшению ситуации.

5.1.3 Оценочные средства для проведения текущей аттестации

При изучении всех разделов профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг, практические и лабораторные работы проводят согласно учебному плану специальности.

Текущая аттестация позволяет обучающимся самостоятельно обобщать и систематизировать материал, дать конкретные обоснованные выводы, самостоятельно формулирует логически правильные ответы.

Форма аттестации	Знания	Умения	Практический опыт (владение)	Личные качества обучающегося	Примеры оценочных средств
Экзамен	–законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; –основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; –технологии организации процесса питания; –основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; –теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; –теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; –гостиничный маркетинг и технологии продаж; –требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; –специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; –основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; –правила обслуживания в гостиницах и иных	–анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; –осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; –использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; –контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и	– оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; –проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; – распределения обязанностей и определения степени ответственности и подчиненных; –планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; – формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; –координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); –контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания,	Владеть основами этики работника гостиничного сервиса, нацеленность на результат, способность работать в команде, стрессоустойчивость.	-тесты -вопросы -решение ситуационных задач

средства размещения; –правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; –правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; –правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; –правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; –иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; –методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; –основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; –основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; –принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; –правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; –правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.	другим оборудованием; –предоставлять гостям информацию о услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; –предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; –оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; –оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; –принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; –находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на	приема и размещения, номерного фонда; – взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; –управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); – стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; –организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; – информирования гостей о 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		
--	---	---	--	--

		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; –предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; –разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; –использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; –оказывать	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;		
--	--	---	--	--	--

		помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены; —осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; —обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов; —осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; —оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; —информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; —хранить ключи и ценности гостей в соответствии с	—подготовка отчетов о своей работе за смену; —встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; —ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; —выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного; —комплекса или иного средства размещения и их хранение; — информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства; —размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; —приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; —приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или		
--	--	---	---	--	--

		правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; –осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; –оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; –осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; –осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; –оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.	иного средства размещения –выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; –проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; –проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; –передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения; –проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; –хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.		
--	--	---	--	--	--

Форма контроля	Оценочные средства
Практическая работа (средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися).	Комплект практических заданий по: МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы
Лабораторная работа (выполнение практических навыков).	Комплект лабораторных заданий: МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы
Презентация темы.	Описание технологии: – осуществления бронирования; – организации приема и размещения гостей; – организации обслуживания гостей в процессе проживания; – организации продаж гостиничного продукта.

5.1.4. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен квалификационный. Итогом экзамена является решение: «вид профессиональной деятельности освоен/ не освоен». Процедура проведения – экзамен (тестирование, решение задач) в состав экзаменационной комиссии два преподавателя обязательное участие работодателя. Комиссия формируется приказом директора

Экзамен (квалификационный) по ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг, проводится с целью установления уровня и качества подготовки обучающихся и определяет: умения, знания, практический опыт и освоенные компетенции в соответствии требованиям ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Для проведения экзамена квалификационного (по модулю) преподаватели готовят перечень вопросов для повторения теоретического материала, формируют банк практических заданий, перечень манипуляций.

Форма проведения экзамена квалификационного (по модулю): выполнение серии практических заданий – для оценки готовности к выполнению отдельных трудовых функций (профессиональных компетенций).

При приеме экзамена преподаватель оценивает сформированность требуемых компетенций в оценочном листе.

Оценочные средства составляются на основе рабочей программы профессионального модуля и охватывают следующие разделы:

Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса

Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса

Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения

Оценочный лист сформированности компетенций:

Код компетенции	Название компетенции	Оценка сформированности компетенции (части компетенции), относимых к дисциплине			
		Неудовлетворительно (не зачт)	Удовлетворительно (зачт)	Хорошо (зачт)	Отлично (зачт)
ПК 2.1	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	59% и менее	60-69%	70-89%	90-100%
ПК 2.2	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	59% и менее	60-69%	70-89%	90-100%
ПК 2.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	59% и менее	60-69%	70-89%	90-100%
В целом по дисциплине		59% и менее	60-69%	70-89%	90-100%

При оценивании компетенций используются следующие критерии:

Критерии оценки компетенций	Оценка
Обучающийся не овладел оцениваемыми компетенциями, не раскрывает сущность поставленной проблемы. Не умеет применять теоретические знания в решении практической ситуации. Допускает ошибки в принимаемом решении, в работе с нормативными документами, неуверенно обосновывает полученные результаты. Материал излагается нелогично, бессистемно, недостаточно грамотно.	2
Обучающийся освоил 60-69% оцениваемых компетенций, показывает удовлетворительные знания основных вопросов программного материала, умения анализировать, делать выводы в условиях конкретной ситуационной задачи. Излагает решение проблемы недостаточно полно, непоследовательно, допускает неточности. Затрудняется доказательно обосновывать свои суждения.	3
Обучающийся освоил 70-89% оцениваемых компетенций, умеет применять теоретические знания и полученный практический опыт в решении практической ситуации. Умело работает с нормативными документами. Умеет аргументировать свои выводы и принимать самостоятельные решения, но допускает отдельные неточности, как по содержанию, так и по умениям, навыкам работы с нормативно правовой документацией.	4
Обучающийся освоил 90-100% оцениваемых компетенций, умение связывать теорию с практикой, применять полученный практический опыт, анализировать, делать выводы, принимать самостоятельные решения в конкретной ситуации, высказывать и обосновывать свои суждения. Демонстрирует умение вести беседы, консультировать граждан, выходить из конфликтных ситуаций. Владеет навыками работы с нормативными документами. Владеет письменной и устной коммуникацией, логическим изложением ответа.	5

6 ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Не предусмотрено.

7 ОБУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ-ИНВАЛИДОВ И СТУДЕНТОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Порядок обучения инвалидов и студентов с ограниченными возможностями определен Положением КубГУ «Об обучении студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья»

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены образовательные технологии, учитывающие особенности и состояние здоровья таких лиц.

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу по профессиональному модулю
ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство
(гостиничные услуги),
разработанная преподавателем Гусарь Н.В.

В рабочей программе по модулю отражены:

1. Цели освоения дисциплины в соответствии с программой профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг для специальностей среднего профессионального образования специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (гостиничные услуги). Кроме того, цели и задачи изучения модуля соотносены с необходимостью формирования общих и профессиональных компетенций.
2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения профессионального модуля по ФГОС среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (гостиничные услуги). Планируемые результаты обучения по дисциплине ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг приведены в соответствующей таблице, раскрывающей знания и умения, которые должны получить студенты по итогу обучения.
3. Содержание и структура рабочей программы учебной дисциплины соответствует требованиям ФГОС среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (гостиничные услуги).
4. Образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебной работы.
5. Оценочные средства текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения профессионального модуля. Указаны темы рефератов, вопросы и задания для проведения текущего контроля.
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины; перечень основной, дополнительной литературы, программного обеспечения, имеющиеся в арсенале Института среднего профессионального образования КубГУ ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
7. Методические указания и материалы по видам занятий.
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины, которое способствует проведению всех видов учебной работы.

Заключение:

Рабочая программа по модулю, подготовленная преподавателем Гусарь Н.В., соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту (ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство (гостиничные услуги) и может быть использована для обеспечения программы подготовки специалистов среднего звена при изучении профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг.

15 мая 2025г.

Рецензент:

Генеральный директор ООО «Альтаир-Юг»



В.Ф. Арабова/

РЕЦЕНЗИЯ
на рабочую программу по профессиональному модулю
ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство
(гостиничные услуги),
разработанная преподавателем Гусарь Н.В.

Рабочая программа по профессиональному модулю ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство (гостиничные услуги), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100 (зарегистрирован в Минюсте России 24.01.2023 № 72111).

В рабочей программе ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг отражены:

Структура и содержание дисциплины:

- объём учебного модуля и виды учебной работы по часам, указана форма контроля по учебному плану;
- содержание разделов дисциплины, тематический план, занятия лекционного типа, практические занятия, самостоятельная работа;
- форма текущего контроля и промежуточная аттестация. Итоговый контроль установлен в форме квалификационного экзамена.

Цели освоения дисциплины в соответствии с программой профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство (гостиничные услуги), связаны с необходимостью формирования общих и профессиональных компетенций.

Оценочные средства текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации. Указаны темы рефератов, вопросы и задания для проведения текущего контроля.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины; перечень основной, дополнительной литературы, программного обеспечения.

Материально-техническое обеспечение дисциплины, которое способствует проведению всех видов учебной работы.

Все разделы рабочей программы по профессиональному модулю направлены на формирование знаний и умений, в полной мере отвечают требованиям к результатам освоения учебной дисциплины в соответствии с ФГОС СПО. Каждый раздел программы раскрывает рассматриваемые вопросы в логической последовательности, определяемой закономерностями обучения студентов.

Заключение:

Рабочая программа по модулю, подготовленная преподавателем Гусарь Н.В., соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту (ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство (гостиничные услуги) и может быть использована для обеспечения программы подготовки специалистов среднего звена при изучении профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг.

15 мая 2025г.

Рецензент:

Генеральный директор ООО «Недра 2000» отель 45 Параллель _____ /В.П. Коновалов/

