

Подписано электронной подписью:  
Вержицкий Данил Григорьевич  
Должность: Директор КГПИ КемГУ  
Дата и время: 2025-04-23 00:00:00  
471086fad29a3b30e244c728abc3661ab35e9d50210dcf0e75e03a5b6fdf6436

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«КЕМЕРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Кузбасский гуманитарно-педагогический институт  
Факультет физической культуры, естествознания и природопользования  
Кафедра геоэкологии и географии

УТВЕРЖДАЮ  
Декан  
В. А. Рябов  
«13» ноября 2025 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

по специальности среднего профессионального образования

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Направленность программы  
**Внутренний и въездной туризм и гостеприимство**

Форма обучения  
**очная**

Новокузнецк, 2025

Рабочая программа профессионального модуля составлена на основании требований ФГОС СПО и учебного плана ОПОП

**Рабочая программа профессионального модуля рассмотрена:**

на заседании кафедры геоэкологии и географии  
22 октября 2025 г. протокол № 3 Зав. кафедрой Удодов Ю. В.  
*Должность Ф.И.О.*

на заседании методической комиссии факультета физической культуры, естествознания и природопользования  
29 октября 2025 г. протокол № 2 Председатель МК Егорова Н.Т.

Эксперты от работодателя:

Общество с ограниченной ответственностью «Краун-тур», г. Новокузнецк  
Директор А.Н. Баловнев

Общество с ограниченной ответственностью «Кларус» г. Новосибирск  
Генеральный менеджер «Апарт-Отеля RAMADA Novosibirsk» Э.В. Макарук

**Рабочая программа профессионального модуля утверждена:**

Ученым советом факультета физической культуры, естествознания и природопользования  
(протокол Ученого совета факультета № 4 от 13.11.2025 г.)

Год начала подготовки по учебному плану: 2026.

## **Содержание**

|   |    |
|---|----|
| 1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля.....                   | 4  |
| 1.1 Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля.....                  | 4  |
| 1.2 Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля.....                 | 7  |
| 2. Структура и содержание профессионального модуля.....                                   | 7  |
| 2.1. Структура профессионального модуля.....  | 7  |
| 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля.....                         | 8  |
| 3. Условия реализации рабочей программы профессионального модуля.....                     | 16 |
| 3.2 Информационное обеспечение реализации рабочей программы профессионального модуля..... | 18 |
| 3.2.1 Основная литература.....  | 18 |
| 3.2.2 Дополнительные источники.....   | 19 |
| 4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля.....                   | 19 |

## 1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля

### 1.1 Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

Цель освоения профессионального модуля «ПМ.03 Предоставление гостиничных услуг» – овладение обучающимися выборным видом профессиональной деятельности «Предоставление гостиничных услуг (по выбору)».

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен освоить профессиональные компетенции выборного вида деятельности «Предоставление гостиничных услуг (по выбору)».

#### 1.1.1 Перечень профессиональных компетенций вида деятельности «Предоставление гостиничных услуг (по выбору)»

| Код    | Наименование профессиональных компетенций  |
|--------|--|
| ПК 3.1 | Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей                              |
| ПК 3.2 | Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия  |
| ПК 3.3 | Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг               |
| ПК 3.4 | Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг |

#### 1.1.2 Планируемые результаты освоения профессионального модуля

|                         |   |
|-------------------------|---|
| <b>Владеть навыками</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>– оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;</li><li>– проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;</li><li>– распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;</li><li>– планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;</li><li>– формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;</li><li>– координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);</li><li>– контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li><li>– взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса;</li><li>– управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);</li><li>– стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;</li><li>– организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;</li><li>– информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li><li>– информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li><li>– приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;</li><li>– оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;</li><li>– помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные</li></ul> |
|-------------------------|---|

|              |  |
|--------------|--|
|              | <p>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;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;</li> <li>– подготовка отчетов о своей работе за смену;</li> <li>– встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;</li> <li>– выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение;</li> <li>– размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;</li> <li>– приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы;</li> <li>– приема и размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;</li> <li>– проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;</li> <li>– проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;</li> <li>– проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.</li> </ul> |
| <b>Уметь</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;</li> <li>– осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</li> <li>– использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li> <li>– контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;</li> <li>– предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>– оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;</li> <li>– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при</li> </ul>  |

|              |  |
|--------------|--|
|              | <p>эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– 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;</li> <li>– 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;</li> <li>– разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>– использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;</li> <li>– осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;</li> <li>– осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения и выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>– осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.</li> </ul> |
| <b>Знать</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;</li> <li>– основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;</li> <li>– технологии организации процесса питания;</li> <li>– основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;</li> <li>– теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;</li> <li>– теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;</li> <li>– гостиничный маркетинг и технологии продаж;</li> <li>– требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;</li> <li>– специализированные информационные программы и технологии,</li> </ul>  |

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

## 1.2 Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 352 ч.,

в том числе в форме практической подготовки – 224 ч.

На освоение МДК.03.01 – 68 ч.,

МДК.03.02 – 68 ч.,

в том числе: самостоятельная работа – 28 ч.,

практики, в том числе:

учебная – 108 ч,

производственная – 108 ч.

Промежуточная аттестация – экзамен по первому разделу, зачет с оценкой по второму, третьему и четвертому разделам профессионального модуля.

## 2. Структура и содержание профессионального модуля

### 2.1. Структура профессионального модуля

| Коды профессиональных и общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Всего, час. | В т.ч. в форме практической подготовки | Объем профессионального модуля, ак. час. |  |                           |                             |                          |         |                  |
|---|--|-------------|--|--|--|---------------------------|-----------------------------|--------------------------|---------|------------------|
|   |  |             |  | Обучение по МДК                          |  |                           |                             | Практики                 |         |                  |
|   |  |             |  | Всего                                    | В том числе                                  |                           |                             |                          |         |                  |
|   |  |             |  |  | Лекционных /лабораторно-практических занятий | Курсовых работ (проектов) | Самостоятельная работа /КСР | Промежуточная аттестация | Учебная | Производственная |
| ПК 3.1<br>ПК 3.2<br>ПК 3.3<br>ПК 3.4      | МДК 03.01<br>Предоставление гостиничных услуг  | 68          | 30                                     | 50                                       | 20 / 30                                      | –                         | 12 / 6                      | Экзамен                  |         |                  |

|                                      |  |            |            |            |            |   |               |                        |            |           |
|--------------------------------------|--|------------|------------|------------|------------|---|---------------|------------------------|------------|-----------|
| ПК 3.1<br>ПК 3.2<br>ПК 3.3<br>ПК 3.4 | МДК 03.02<br>Организация<br>деятельности службы<br>управления и<br>дополнительных<br>услуг | 68         | 32         | 52         | 20 / 32    | – | 16            | Зачет с<br>оценко<br>й |            |           |
| ПК 3.1<br>ПК 3.2<br>ПК 3.3<br>ПК 3.4 | УП.01 Учебная<br>практика, часов   | 108        | 108        | 108        |            |   |               |                        | 108        |           |
| ПК 3.1<br>ПК 3.2<br>ПК 3.3<br>ПК 3.4 | ПП.01<br>Производственная<br>практика, часов   | 108        | 108        | 108        |            |   |               |                        |            | 108       |
|                                      | Всего:   | <b>352</b> | <b>224</b> | <b>264</b> | <b>102</b> |   | <b>28 / 6</b> | –                      | <b>108</b> | <b>54</b> |

## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

| Наименование разделов и тем профессионального модуля, междисциплинарных курсов (МДК) | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)  | Объем, ак. ч. / в том числе в форме практической подготовки, (ак. ч.) | Осваиваемые элементы компетенций     |
|--|--|---|--------------------------------------|
| <b>Раздел 1. МДК 03.01 Предоставление гостиничных услуг</b>                          |  | <b>20/30</b>  |                                      |
| Тема 1.1 Понятие и сущность гостиничных услуг в гостиничном комплексе                | Содержание   | 2/2   | ПК 3.1<br>ПК 3.2<br>ПК 3.3<br>ПК 3.4 |
|  | Понятие и сущность гостиничных услуг в гостиничном комплексе. Подходы к определению гостиничных услуг. Функции и структура гостиничных услуг.  | 2   |                                      |
|  | В том числе практических занятий   | 2   |                                      |
|  | Практическое занятие № 1. Понятие и сущность гостиничных услуг. 1. Особенности сферы услуг. 2. Понятие гостиничной услуги. 3. Виды гостиничных услуг (основные и дополнительные гостиничные услуги). Решение практических ситуаций по вопросам темы «Понятие и сущность гостиничных услуг в гостиничном комплексе».  | 2   |                                      |
| Тема 1.2 Нормативно – правовая база в сфере гостиничных услуг в России и за рубежом  | Содержание   | 4/2   | ПК 3.1<br>ПК 3.2<br>ПК 3.3<br>ПК 3.4 |
|  | Нормативно – правовая база в сфере гостиничных услуг в России и за рубежом. Общая характеристика законодательной базы РФ в сфере гостеприимства. Характеристика. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (Постановление правительства от 09.10.2015 № 1085). Основы сертификации и стандартизации гостиничных услуг в РФ. Характеристика государственных стандартов РФ в области услуг средств размещения. Характеристика системы классификации средств размещения в РФ. Сущность. Основные этапы. Порядок проведения. | 4   |                                      |

|   |  |      |                                      |
|---|--|------|--------------------------------------|
|   | В том числе практических занятий   | 2    |                                      |
|   | Практическое занятие № 2. Работа с законодательными и нормативными документами в сфере гостеприимства.   | 2    |                                      |
| Тема 1.3<br>Гостиничные предприятия и средства размещения по предоставлению гостиничных услуг | Содержание   | 6/16 | ПК 3.1<br>ПК 3.2<br>ПК 3.3<br>ПК 3.4 |
|   | Гостиничные предприятия и средства размещения. Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц. Классификация средств размещения. Коллективные средства размещения. Типология гостиниц. Классификация гостиниц. Особенности системы классификации гостиниц в России. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров. Европейский стандарт классификации номеров. Организационные структуры менеджмента в гостиничном бизнесе. Линейная структура управления (ЛСУ). Функциональная структура управления (ФСУ). Линейно-функциональная структура управления (ЛФСУ). Дивизионные структуры управления (ДСУ). Матричная структура управления (МСУ). | 6    |                                      |
|   | В том числе практических занятий   | 18   |                                      |
|   | Практическое занятие № 3. Организационная структура гостиничного предприятия. 1. Основные службы гостиницы 2. Служба приема и размещения 3. Служба бронирования 4. Служба обслуживания 5. Служба эксплуатации номерного фонда 6. Служба питания 7. Служба безопасности 8. Отдел маркетинга и связей с общественностью. Решение практических ситуаций, кейс-заданий с использованием изученных нормативных актов по вопросам темы: «Гостиничные предприятия и средства размещения по предоставлению гостиничных услуг».   | 6    |                                      |
|   | Практическое занятие № 4. Организация и предоставление бронирования гостиничных услуг 1. Особенности бронирования гостиничных услуг. 2. Виды бронирования (сверхбронирование, гарантированное, негарантированное) 3. Источники и каналы бронирования гостиничных услуг. Решение практических ситуаций с использованием изученных нормативных документов по вопросам темы.  | 4    |                                      |
|   | Практическое занятие № 5. Спортивно-оздоровительные мероприятия в гостиницах. 1. Специфика организации спортивно-оздоровительных услуг отелей. 3. Виды лечебно-оздоровительных услуг. 4. Оздоровительные залы с полным обслуживанием (бассейн, солярий, тренажерный гимнастический залы, массаж, русская, финская и турецкая бани и т.д.). 5. Фитнес-центр. 6. Организация медицинского обслуживания клиентов отеля. Должностные обязанности персонала оздоровительного центра. Решение практических ситуаций с использованием изученных законодательных и нормативных актов по вопросам темы.   | 4    |                                      |
|   | Практическое занятие № 6. Порядок регистрации и размещения, выписки гостей 1. Технология регистрации и приема российских и иностранных гостей. 2. Стандарты обслуживания гостей во время размещения, проживания, выселения. Решение практических ситуаций с использованием изученных законодательных и нормативных актов по вопросам темы  | 4    |                                      |

|   |  |     |                            |
|---|--|-----|----------------------------|
| Тема 1.4<br>Организация деятельности предприятий питания в составе гостиницы и средства размещения  | Содержание   | 2/- | ПК 3.1<br>ПК 3.4           |
|   | Организация деятельности предприятий питания в составе гостиницы. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и методы обслуживания. Базовые ресторанные услуги гостиничного предприятия. Завтрак с доставкой в номер. Takeaway. Branch. Банкетное обслуживание. Специальные формы обслуживания. Организация питания в других средствах размещения.  | 2   |                            |
| Тема 1.5 Бизнес центр, его необходимость и предназначение   | Содержание   | 2/- | ПК 3.1<br>ПК 3.2<br>ПК 3.4 |
|   | Бизнес центр, его необходимость и предназначение, спектр предоставляемых услуг. Конгрессные возможности гостиницы. Организация и обслуживание конгрессных мероприятий. Особенности предоставления услуг бизнес- центра, конференц – залов. Организационные основы проведения конгрессных мероприятий. Развитие средств размещения специализирующихся на обслуживании бизнес клиентов. Особенности организации конгрессных мероприятий. | 2   |                            |
| Тема 1.6<br>Транспортное обслуживание в гостиницах и иных средствах размещения  | Содержание   | 2/- | ПК 3.1<br>ПК 3.4           |
|   | Транспортное обслуживание в гостиницах. Особенности предоставления транспортных услуг отелем. Виды предоставления транспортных услуг гостиницы. Технология предоставления транспортных услуг в гостинице и иных средствах размещения. Стандарты обслуживания для персонала в процессе обслуживания гостя.  |     |                            |
| Тема 1.7<br>Маркетинг гостиничных услуг   | Содержание   | 2/8 | ПК 3.1<br>ПК 3.3           |
|   | Маркетинг гостиничных услуг. Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства. Сегментация рынка гостиничных услуг. Сегментация рынка. Выбор целевого рынка (рынков.) Организация позиционирования. Позиционирование гостиничного продукта. Стратегии маркетинга. Специальные маркетинговые программы и технологии обслуживания PR-деятельность в гостиничном бизнесе.  | 2   |                            |
|   | В том числе практических занятий   | 8   |                            |
|   | Практическое занятие № 8. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице. Особенности контроля качества услуг. Количественные и качественные параметры оценки качества услуг. Методы оценки качества обслуживания на предприятиях сервиса (качественные и количественные показатели). Решение практических заданий и задач.  | 2   |                            |
|   | Практическое занятие № 9. Информационные технологии в сфере предоставления гостиничных услуг. Специфика современных информационных технологий гостиничных услуг. Виды информационных технологий в гостинице и иных средств размещения. Решение практических заданий и задач.   | 2   |                            |
| Практическое занятие № 10. Психология обслуживания в процессе предоставления гостиничных услуг. 1. Психология обслуживания. 2. Правила и стандарты общения персонала с клиентами. 3. Навыки профессионального общения. 4. | 4  |     |                            |

|  |   |                                      |                                      |
|--|---|--------------------------------------|--------------------------------------|
|  | Информирование клиента. 5. Позиция персонала (психологические проблемы). Отношение к клиенту. 6. Способы привлечения потенциальных клиентов. 7. Система оценки удовлетворенности клиента. 8. Аудит качества обслуживания. 9. Технология работы с жалобами. 10. Решение практических ситуационных задач. |                                      |                                      |
| Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1:<br>1. Международные гостиничные правила. Кодекс отношений между гостиницами и турагенствами.<br>2. Функциональные обязанности работников гостиницы (Руководящие работники; служба приема и размещения; служба обслуживания; служба эксплуатации номерного фонда и оказания услуг; служба питания).<br>3. Особенности процедуры бронирования. Работа с заявками на бронирование. Технология процедуры бронирования гостиничных услуг. Компьютерные системы бронирования гостиничных услуг в России и за рубежом.<br>4. Особенности обслуживания отдельных категорий граждан в гостинице. Организация выезда гостя. Процедура выписки гостя.<br>5. Методы контроля качества услуг. Внешний аудит. Оценка качества услуг гостями отеля. Самоаудит услуг предприятия сервиса.<br>6. Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг.<br>7. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.<br>8. Основы этики, этикета обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения. | 12  | ПК 3.1<br>ПК 3.2<br>ПК 3.3<br>ПК 3.4 |                                      |
| <b>Промежуточная аттестация по МДК.03.01 – экзамен</b>   |   | –                                    | –                                    |
| <b>Раздел 2. МДК 03.02 Организация деятельности службы управления и дополнительных услуг</b>   |   | <b>20/32</b>                         |                                      |
| Тема 2.1 Службы гостиницы, их назначение и взаимодействие  | Содержание  | 2/4                                  | ПК 3.1<br>ПК 3.2<br>ПК 3.3<br>ПК 3.4 |
|  | Структура управления гостиничным предприятием. Технологический цикл обслуживания гостей. Службы гостиницы и их взаимодействие. Контактные службы гостиницы.   | 2                                    |                                      |
|  | В том числе практических занятий  | 4                                    |                                      |
|  | Практическое занятие № 1. Практика организации работы основных гостиничных служб, актуальные требования к обслуживающему персоналу. Решение ситуационных задач и правовых ситуаций по вопросам темы «Службы гостиницы, их назначение и взаимодействие».   | 4                                    |                                      |
| Тема 2.2 Отдел бронирования  | Содержание  | 2/6                                  | ПК 3.2<br>ПК 3.3<br>ПК 3.4           |
|  | Бронирование номеров. Типы бронирования. Виды гарантированного бронирования. Основные функции отдела бронирования. Процедура бронирования номеров по телефону. Типичные ошибки оператора по бронированию. Тарифы.   | 2                                    |                                      |
|  | В том числе практических занятий  | 6                                    |                                      |
|  | Практическое занятие № 2. Решение практических ситуаций и кейс-задач по вопросам темы «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования».  | 6                                    |                                      |
| Тема 2.3 Службы  | Содержание  | 6/6                                  | ПК 3.1                               |

|  |   |     |                                      |
|--|---|-----|--------------------------------------|
| приема и размещения гостиницы  | Служба приёма и размещения гостиницы. Структура службы. Основные функции и технологии обслуживания. Служба регистрации (RECEPTION): знания и умения, личные качества, график работы, обязанности. Процедура регистрации по прибытии и окончательный расчет гостя. Технология оформления проживания в гостинице и оплаты услуг согласно «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» (утв. Постановлением Правительства РФ № 1853 от 18.11.2020).  | 6   | ПК 3.2<br>ПК 3.4                     |
|  | В том числе практических занятий  | 6   |                                      |
|  | Практическое занятие № 3. Решение кейс-задач и нормативно-правовых ситуаций по вопросам темы «Служба приёма и размещения гостиницы».  | 6   |                                      |
| Тема 2.4<br>Административно-хозяйственная служба гостиницы                           | Содержание  | 4/6 | ПК 3.1<br>ПК 3.2<br>ПК 3.3<br>ПК 3.4 |
|  | Административно-хозяйственная служба гостиницы. Структура службы в зависимости от вместимости номерного фонда. Квалификационные требования и характеристики должностей обслуживающего персонала. Организация и технология уборочных работ в номерном фонде. Служебные и складские помещений службы и их назначение. Требования СанПиН к помещениям номерного фонда. Стандарты оборудования гостевых номеров. Рабочий день горничной от прихода на работу до сдачи ключей. Уборочный инвентарь. Стандарты уборки гостевых номеров. Оформление забытых гостем вещей. Услуги, предоставляемые службой номерной фонд. Организация и технология уборки общественных помещений гостиницы. Современные методы уборочных работ. Сотрудничество отелей с аутсорсинговыми компаниями. | 4   |                                      |
|  | В том числе практических занятий  | 6   |                                      |
|  | Практическое занятие № 4. Решение ситуационных задач и правовых ситуаций по вопросам темы «Административно-хозяйственная служба гостиницы».   | 6   |                                      |
| Тема 2.5<br>Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице | Содержание  | 4/4 | ПК 3.1<br>ПК 3.2<br>ПК 3.3<br>ПК 3.4 |
|  | Сущность и значение дополнительных услуг в гостинице. Классификация дополнительных услуг. Способы предложения. Зависимость дополнительных услуги от назначения гостиницы. Информирование о дополнительных услугах, времени и условиях их предоставления.  | 4   |                                      |
|  | В том числе практических занятий  | 4   |                                      |
|  | Практическое занятие № 5. Решение ситуационных задач и правовых ситуаций по вопросам темы «Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице».   | 4   |                                      |
| Тема 2.6 Службы безопасности в отеле   | Содержание  | 2/6 | ПК 3.1<br>ПК 3.4                     |
|  | Общая характеристика службы безопасности. Кто и за что отвечает в отеле. Основные задачи службы безопасности. Функции и структуры службы безопасности на гостиничном предприятии. Должностные обязанности службы. Основные  | 2   |                                      |

|  |  |                                      |  |
|--|--|--------------------------------------|--|
|  | задачи начальника службы безопасности. Права. Ответственность. Особенности обеспечения безопасности в гостиничном комплексе. |                                      |  |
|  | В том числе практических занятий   | 6                                    |  |
|  | Практическое занятие № 6. Решение ситуационных задач и правовых ситуаций по вопросам темы «Службы безопасности в отеле».     | 6                                    |  |
| <p>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения.</li> <li>2. Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения.</li> <li>3. Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме.</li> <li>4. Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения.</li> <li>5. Технологии организации процесса питания.</li> <li>6. Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных.</li> <li>7. Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения.</li> <li>8. Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения.</li> <li>9. Практика организации работы основных гостиничных служб, актуальные требования к обслуживающему персоналу.</li> <li>10. Дополнительные услуги в структуре услуг гостиницы.</li> </ol>   | 16   | ПК 3.1<br>ПК 3.2<br>ПК 3.3<br>ПК 3.4 |  |
| <b>Промежуточная аттестация по МДК.03.02 – зачет с оценкой</b>   |  | –                                    |  |
| <b>УП.03.01 Учебная практика</b>   |  | <b>108</b>                           |  |
| <p><i>Виды работ</i></p> <p>Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения;<br/>         Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг;<br/>         Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги;<br/>         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;<br/>         Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей;<br/>         Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей);<br/>         Отработка навыков регистрации иностранных граждан;<br/>         Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;<br/>         Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);<br/>         Оформление и подготовка счетов гостей;<br/>         Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями;<br/>         Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);<br/>         Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице;<br/>         Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы;<br/>         Овладение практическими навыками супервайзера, координатора;<br/>         Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания;<br/>         Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья;<br/>         Проведение различных видов уборочных работ;<br/>         Оформление документов на забытые вещи;</p> |  | ПК 3.1<br>ПК 3.2<br>ПК 3.3<br>ПК 3.4 |  |

|  |                   |   |
|--|-------------------|---|
| <p>Контроль сохранности предметов интерьера номеров;<br/> Использование в работе знаний иностранных языков;<br/> Оказание персональных и дополнительных услуг гостям;<br/> Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование;<br/> Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих;<br/> Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей;<br/> Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения;<br/> Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием;<br/> Составление актов на списание инвентаря и оборудования;<br/> Организация рабочего места;<br/> Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия;<br/> Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;<br/> Оформление бронирования с использованием телефона;<br/> Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора;<br/> Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования;<br/> Оформление индивидуального бронирования;<br/> Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости;<br/> Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования;<br/> Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров;<br/> Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях;<br/> Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование;<br/> Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров;<br/> Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования;<br/> Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда;<br/> Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам;<br/> Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения;<br/> Создание отчетов по бронированию;<br/> Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p> |                   |   |
| <p><b>Промежуточная аттестация по учебной практике – зачет с оценкой</b></p>   | <p>–</p>          |   |
| <p><b>ПП.03.01 Производственная практика</b></p>   | <p><b>108</b></p> |   |
| <p><i>Виды работ</i><br/> Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;<br/> Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;<br/> Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей;<br/> Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям;<br/> Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;<br/> Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;<br/> Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями;<br/> Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства</p>  |                   | <p>ПК 3.1<br/> ПК 3.2<br/> ПК 3.3<br/> ПК 3.4</p> |

|   |          |  |
|---|----------|--|
| <p>и профессиональных программ для расчета и выписки гостей;<br/> Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями;<br/> Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;<br/> Выполнение обязанностей ночного портье;<br/> Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита;<br/> Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;<br/> Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих;<br/> Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;<br/> Проведение контроля готовности номеров к заселению;<br/> Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;<br/> Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.;<br/> Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования;<br/> Ведение учета забытых вещей;<br/> Работа с просьбами и жалобами гостей;<br/> Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;<br/> Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества;<br/> Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий;<br/> Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг;<br/> Оформление отчетной документации;<br/> Оформление актов на списание малоценного инвентаря;<br/> Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;<br/> Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей;<br/> Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям;<br/> 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;<br/> Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости;<br/> Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле;<br/> Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях;<br/> Оформление принятых заявок на резервирование номеров;<br/> Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования;<br/> Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров<br/> Внесение изменений в заказ на бронирование;<br/> Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения;<br/> Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей;<br/> Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями;<br/> Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;<br/> Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> |          |  |
| <p><b>Промежуточная аттестация по производственной практике – зачет с оценкой</b></p>   | <p>-</p> |  |

Всего

352

### 3. Условия реализации рабочей программы профессионального модуля

3.1 Для реализации рабочей программы профессионального модуля предусмотрены следующие специальные помещения:

| Раздел модуля   | Помещения и оборудование  |
|---|---|
| МДК 03.01<br>Предоставление<br>гостиничных услуг  | <b>Кабинет дисциплин профессионального цикла, аудитория № 313.</b> Специализированная многофункциональная учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного типа, семинарского (практического) типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, в том числе для организации практической подготовки обучающихся с перечнем основного оборудования:<br>столы для обучающихся;<br>стулья для обучающихся;<br>стол для педагогического работника;<br>стул для педагогического работника;<br>доска маркерно-меловая;<br>компьютер для преподавателя с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза;<br>экран;<br>проектор. |
|   | <b>Аудитория № 311.</b> Помещение для самостоятельной работы обучающихся с перечнем основного оборудования:<br>столы для обучающихся;<br>стулья для обучающихся;<br>стол для педагогического работника;<br>стул для педагогического работника;<br>ноутбук для преподавателя с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза;<br>компьютеры для обучающихся с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза;<br>доска меловая;<br>экран;<br>проектор.  |
| МДК 03.02<br>Организация<br>деятельности<br>службы<br>управления и<br>дополнительных<br>услуг | <b>Кабинет дисциплин профессионального цикла, аудитория № 313.</b> Специализированная многофункциональная учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного типа, семинарского (практического) типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, в том числе для организации практической подготовки обучающихся с перечнем основного оборудования:<br>столы для обучающихся;<br>стулья для обучающихся;<br>стол для педагогического работника;<br>стул для педагогического работника;<br>доска маркерно-меловая;<br>компьютер для преподавателя с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза;<br>экран;<br>проектор. |

|  |  |
|--|--|
|  | <p><b>Аудитория № 311.</b> Помещение для самостоятельной работы обучающихся с перечнем основного оборудования:</p> <p>столы для обучающихся;<br/> стулья для обучающихся;<br/> стол для педагогического работника;<br/> стул для педагогического работника;<br/> ноутбук для преподавателя с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза;<br/> компьютеры для обучающихся с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза;<br/> доска меловая;<br/> экран;<br/> проектор.</p>  |
| <p>УП. 03. 01<br/>Учебная практика</p> | <p><b>Помещения для организации практической подготовки обучающихся.</b><br/> <i>Общество с ограниченной ответственностью «Отель «Бардин»», г. Новокузнецк.</i><br/> Зона вестибюля (стойка регистрации, ПК, программные комплексы: АСУ «Эдельвейс», «Travelline» «Контур ФМС»).</p> <p>Службное помещение менеджера (офисная мебель, ПК, программное обеспечение: 1С: Предприятие, АСУ «Эдельвейс», «Travelline», «Контур ФМС»).</p> <p>Жилая зона: гостиничный номер № 216, гостиничный номер № 316 (в каждом номере - двуспальная кровать, кондиционер, телевизор, диван, кресло, журнальный столик, письменный стол, ванная комната, рабочее место, мини-бар, чайная станция, сейф).</p> <hr/> <p><b>Мастерская «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования», аудитория № 311.</b> Специализированная многофункциональная учебная аудитория для проведения учебных занятий семинарского (практического) типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации, в том числе для организации практической подготовки обучающихся с перечнем основного оборудования:</p> <p>столы для обучающихся;<br/> стулья для обучающихся;<br/> стол для педагогического работника;<br/> стул для педагогического работника;<br/> ноутбук для преподавателя с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза;<br/> компьютеры для обучающихся с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза;<br/> доска меловая;<br/> экран;<br/> проектор;<br/> наушники.</p> <p><i>Лабораторное оборудование:</i> АСУ «Эдельвейс», имитация денежных купюр, ключи-карты для электронных замков, мини-сейф, энкодер магнитных карт (имитация), терминал для платежных карт (имитация), телефон (имитация), настенные часы, зеркало, настольная лампа, флеш-накопитель, кулер, корзина для мусора, стойка администратора, шкаф стеллаж для документов, кресло для гостинной, стол журнальный, стул офисный, устройство для имитации телефонного звонка, презентер, бумага (формат А 4), блокнот, стикеры, пластиковая папка, файлы, степлер со скобами, карандаш, ластик, ручки, держатель для ручек, калькулятор, ножницы, скрепки, картридж для МФУ, карта города (туристическая), органайзер для канцелярии, лотки для бумаг, расходные материалы.</p> <hr/> <p><b>Аудитория № 303.</b> Помещение для самостоятельной работы обучающихся с перечнем основного оборудования:</p> |

|   |  |
|---|--|
|   | <p>столы для обучающихся;<br/> стулья для обучающихся;<br/> стол для педагогического работника;<br/> стул для педагогического работника;<br/> доска маркерно-меловая<br/> ноутбук для преподавателя с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза;<br/> компьютеры для обучающихся с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза;<br/> проектор;<br/> экран.</p>   |
| <p>ПП. 03.01<br/> Производственная практика</p> | <p><b>Помещения для организации практической подготовки обучающихся.</b><br/> <i>Общество с ограниченной ответственностью «Отель «Бардин»», г. Новокузнецк.</i><br/> Зона вестибюля (стойка регистрации, ПК, программные комплексы: АСУ «Эдельвейс», «Travelline» «Контур ФМС»);<br/> Службное помещение менеджера (офисная мебель, ПК, программное обеспечение: 1С: Предприятие, АСУ «Эдельвейс», «Travelline», «Контур ФМС»);<br/> Жилая зона: гостиничный номер № 216, гостиничный номер № 316 (в каждом номере - двуспальная кровать, кондиционер, телевизор, диван, кресло, журнальный столик, письменный стол, ванная комната, рабочее место, мини-бар, чайная станция, сейф).</p> <p><b>Аудитория № 311.</b> Помещение для самостоятельной работы обучающихся с перечнем основного оборудования:<br/> столы для обучающихся;<br/> стулья для обучающихся;<br/> стол для педагогического работника;<br/> стул для педагогического работника;<br/> ноутбук для преподавателя с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза;<br/> компьютеры для обучающихся с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза;<br/> доска меловая;<br/> экран;<br/> проектор.</p> |

Реализация рабочей программы профессионального модуля предполагает обязательную учебную практику и производственную практику в профильных предприятиях.

Оборудование организаций и технологическое оснащение рабочих мест учебной и производственной практики соответствует содержанию профессиональной деятельности в области «33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее)» и дает возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по осваиваемому виду деятельности, предусмотренному рабочей программой профессионального модуля ПМ.03 «Предоставление гостиничных услуг», с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

### **3.2 Информационное обеспечение реализации рабочей программы профессионального модуля**

#### **3.2.1 Основная литература**

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом:

учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. - ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>. - Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. - ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>. - Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 188 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13958-7. - ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477254>. Режим доступа: для авториз. пользователей.

### 3.2.2 Дополнительные источники

1. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. - Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>. - Режим доступа: для авториз. пользователей.

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, 2021. – 168 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07215-0. – ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471025>. - Режим доступа: для авториз. пользователей.

### 3.2.3 Интернет-ресурсы:

1. Гостиничный бизнес. Интернет портал о гостиницах, про гостиницы, про гостиничный бизнес <https://hotelier.pro>

2. Российская Гостиничная Ассоциация (РГА) <http://rha.ru/>

3. Правовая система Консультант Плюс [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

4. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. Гостиничный бизнес, управление гостиницей, новости гостиниц. <http://www.frontdesk.ru/>

5. Федеральный портал «Российское образование» – база данных публикаций и единое окно доступа к информационным ресурсам. Режим доступа: <http://www.edu.ru/>. Доступ свободный.

## 4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

| Код формируемых ПК   | Критерии оценки   | Методы оценки  |
|--|---|--|
| ПК 3.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей | Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средства размещения<br>Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения<br>Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения | Наблюдение по результатам тестирования, оценка по итогам проведения контрольных мероприятий.<br>Проведение педагогического контроля (проверки) в виде мониторинга, с целью выявления умения работать с документами, нормативными актами и специальной литературой. |

|   |  |   |
|---|--|---|
| ПК 3.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия  | Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса<br>Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения                                      | Оценка динамики образовательных достижений обучающихся. Оценка работы на практических занятиях, выполнения индивидуальных заданий.  |
| ПК 3.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг               | Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения. Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения  | Оценка демонстрации грамотного использования Интерпретация результатов наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе выполнения практических заданий, моделирования и разрешения учебных и производственных ситуаций. |
| ПК 3.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг | Знать основы охраны здоровья, санитарии и гигиены в гостиницах и иных средствах размещения.<br>Осуществлять контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания, санитарии и гигиены номерного фонда (проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования). | Оценка по результатам учебно-исследовательской деятельности (достижениям обучающихся). Экспертная оценка освоенных знаний и умений в процессе проведения экзамена и зачетов с оценкой.                                      |

**Составитель рабочей программы:**

Егорова Н.Т., доцент кафедры ГГ