

Бюджетное учреждение профессионального образования
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Белоярский политехнический колледж»

Рассмотрено на заседании МО
Протокол № 3 от «10» марта 2026 г.



Утверждено
Л.В. Гапончикова
Приказ от 20.04.2026 №93

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

**к ОПОП по специальности
43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО
(ОЧНОЕ ОБУЧЕНИЕ)**

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Приказом Министерством образования и науки Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100, зарегистрированного в Минюсте РФ 23.01.2023 рег. № 72111.

Организация-разработчик: БУ «Белоярский политехнический колледж»

Разработчик:

Пестрякова Анастасия Романовна, методист

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ.....	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	8
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	9
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	29
5.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	35
ПРИЛОЖЕНИЕ 1	
Приложение 1. МАТРИЦЫ ЛОГИЧЕСКИХ СВЯЗЕЙ МЕЖДУ ОБЪЕКТАМИ (ПРЕДМЕТАМИ) КОНТРОЛЯ И РАЗДЕЛАМИ (ТЕМАМИ) ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	40

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

1.1 Область применения рабочей программы профессионального модуля

Программа профессионального модуля является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО, входящей в состав укрупнённой группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм, по направлению подготовки 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», в части освоения основного **вида профессиональной деятельности**: предоставление гостиничных услуг.

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и профессиональной переподготовки).

1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

При реализации программы у обучающихся будут сформированы **общие, профессиональные компетенции** по специальности, **личностные результаты**:

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.

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.

ЛР 4 Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».

ЛР 6 Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации.

ЛР 9 Сознательный ценностный образ жизни, здоровья и безопасности. Соблюдающий и пропагандирующий здоровый образ жизни (здоровое питание, соблюдение гигиены, режим занятий и отдыха, физическая активность), демонстрирующий стремление к физическому совершенствованию. Проявляющий сознательное и обоснованное неприятие вредных привычек и опасных наклонностей (курение, употребление алкоголя, наркотиков, психоактивных веществ, азартных игр, любых форм зависимостей), деструктивного поведения в обществе, в том числе в цифровой среде

ЛР 10 Бережливо относящийся к природному наследию страны и мира, проявляющий сформированность экологической культуры на основе понимания влияния социальных, экономических и профессионально-производственных процессов на окружающую среду. Выражающий деятельное неприятие действий, приносящих вред природе, распознающий опасности среды обитания, предупреждающий рискованное поведение других граждан, популяризирующий способы сохранения памятников природы страны, региона, территории, поселения, включенный в общественные инициативы, направленные на заботу о них.

ЛР 11 Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры. Критически оценивающий и деятельно проявляющий понимание эмоционального воздействия искусства, его влияния на душевное состояние и поведение людей. Бережливо относящийся к культуре как средству коммуникации и самовыражения в обществе, выражающий сопричастность к нравственным нормам, традициям в искусстве. Ориентированный на собственное самовыражение в разных видах искусства, художественном творчестве с учетом российских традиционных духовно-нравственных ценностей, эстетическом обустройстве собственного быта. Разделяющий ценности отечественного и мирового художественного наследия, роли народных традиций и народного творчества в искусстве. Выражающий ценностное отношение к технической и промышленной эстетике

ЛР 13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен

иметь практический опыт в:

О1. производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

О2. осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

О3. использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;

уметь:

У1. анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;

У2. осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;

У3. использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;

У4. контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;

У5. предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

У6. предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

У7. оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;

У8. оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

У9. принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;

У10. 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;

У11. 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;

У12. разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

У13. использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;

У14. оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;

У15. осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

У16. обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;

У17. осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;

У18. оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

У19. информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

У20. хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;

У21. осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;

У22. оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

У23. осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;

У24. осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;

У25. оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.

знать:

З1. законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;

З2. основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;

З3. технологии организации процесса питания;

З4. основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;

З5. теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;

З6. теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;

З7. гостиничный маркетинг и технологии продаж;

З8. требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;

39. специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
310. основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
311. правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
312. правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
313. правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
314. правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;
315. правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
316. иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;
317. методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;
318. основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
319. основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
320. принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;
321. правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;
322. правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.

1.1. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего 540 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося по МДК 540 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 338 часа;

самостоятельной работы обучающегося - 4 часа.

Учебной и производственной практики – 156 часов.

Консультации – 4 часа

Промежуточная аттестация – 18 часов

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности: **Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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
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.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Промежуточная аттестация, включая консультации	Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося			Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов <i>если предусмотрена рассредоточенная практика</i>
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 2.1 ОК 1 – ОК 5; ОК 9.	МДК 2.1 «Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»	110	102	34	30			8		
ПК 2.2 ОК 1 – ОК 5; ОК 9.	МДК 2.2 «Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж»	96	96	48						
ПК 2.3 ОК 1 – ОК 5; ОК 9.	МДК 2.3 «Координация деятельности сотрудников службы приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения»	148	140	74				8		
ПК 2.1 -ПК 2.3 ОК 1 – ОК 5; ОК 9.	Учебная практика «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»	36							36	

ПК 2.1 – ПК 2.3 ОК 1 – ОК 5; ОК 9.	Производственная практика «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»	144								144
	Экзамен по модулю	6						6		
	Всего:	540	338	156	30			22	36	144

3.2 Тематический план и содержание профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

Наименование разделов ПМ, междисциплинарных курсов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
МДК 02.01 Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		102
Раздел 1. Организация административно- хозяйственной службы гостиницы		2/
Тема 1.1 Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы гостиницы.	Содержание учебного материала: Типовая структура АХС отеля. Роль и значение в деятельности гостиничного предприятия административно-хозяйственной службы.	2
Тема 1.2 Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности.	Содержание учебного материала: Обязанности руководителя АХС. График выхода на работу руководителя АХС. Отделы АХС.	2
Раздел 2. Технология работы поэтажного персонала		8/10
Тема 2.1 Графики выхода на работу персонала АХС гостиницы	Содержание учебного материала: Варианты смен в различных отелях. Составление графиков выхода на работу сотрудников АХС. Режим работы горничных. Система взаимозаменяемости в отеле.	2
Тема 2.2 Составление графика работы для персонала АХС.	Практическое занятие: Составление графика выхода на работу персонала АХС, учитывая пожелания и предпочтения сотрудников службы. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам. Утренняя (дневная), вечерняя, ночная смены. Бесшовный сервис. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.	2
Тема 2.3 Правила телефонного этикета, принятые в АХС гостиницы	Содержание учебного материала: Правила телефонного этикета, которыми должен руководствоваться дежурный по офису АХС. Сохранение конфиденциальности проживания гостей.	2
Тема 2.4 Решение ситуационных задач по теме	Практическое занятие: Решение ситуационных задач по теме « Правила телефонного этикета в АХС гостиницы».	2

Наименование разделов ПМ, междисциплинарных курсов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
«Правила телефонного этикета в АХС гостиницы».		
Тема 2.5 Основные технологические документы АХС гостиницы	Содержание учебного материала: Отчет о текущем состоянии занятости номерного фонда. Модуль АСУ Эдельвейс «Горничные». Персональное задание горничной.	2
Тема 2.6 Работа с АСУ «Эдельвейс» модуль «Горничные»	Практическое занятие: Учет дополнительных услуг, оказываемых на этаже; расчет с гостями за предоставленные услуги; контроль за статусом номеров (грязный/убран/готов к заселению), ведение графика уборок.	2
Тема 2.7 Ключевое хозяйство АХС гостиницы	Содержание учебного материала: Порядок хранения, выдача, использование служебных ключей. Ключи-карты с магнитным носителем.	2
Тема 2.8 Решение ситуационных задач по теме «Ключевое хозяйство АХС гостиницы».	Практическое занятие: Решение ситуационных задач по теме «Ключевое хозяйство АХС гостиницы».	2
Тема 2.9 Решение ситуационных задач по теме «Особенности контакта персонала АХС с гостями».	Практическое занятие: Решение ситуационных задач по теме «Особенности контакта персонала АХС с гостями».	2
Раздел 3. Технология уборки номерного фонда гостиницы		10/8
Тема 3.1 Виды уборки номеров	Содержание учебного материала: Текущая уборка жилых номеров. Уборка номеров после выезда гостей. Промежуточная уборка номеров (вечерний сервис, уборка в номерах, занятых VIP – персонами, дополнительная уборка по просьбе клиентов), генеральная уборка.	2
Тема 3.2 Решение ситуационных задач по теме «Правила поведения горничной при уборке	Практическое занятие: Решение ситуационных задач по теме «Правила поведения горничной при уборке номера».	2

Наименование разделов ПМ, междисциплинарных курсов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
номера».		
Тема 3.3 Продукция индивидуального пользования в гостиницах.	Содержание учебного материала: Ассортимент предметов индивидуального пользования в гостиницах, их назначение, качество, порядок замены. Дополнительные аксессуары для удобства гостей в высококласных отелях.	2
Тема 3.4 Информационная папка для гостей	Содержание учебного материала: Информационная папка гостя. Фирменное оформление. Информационные материалы.	2
Тема 3.5 Разработка информационной папки для гостей.	Практическое занятие: Разработка информационной папки для гостей: Буклет гостиницы, информация обо всех услугах, предоставляемых отелем, дополнительная информация.	2
Тема 3.6 Уборка номеров после выезда клиентов. Оставленные и забытые клиентами вещи	Содержание учебного материала: Специфика уборки номеров после выезда гостей. Организация хранения и возврата гостям забытых ими в отеле вещей. Журнал регистрации оставленных и забытых гостями вещей. Акт на возврат забытой вещи.	2
Тема 3.7 Организация обслуживания особо важных персон в отеле.	Содержание учебного материала: Персонализированное, индивидуальное, VIP-обслуживание клиентов высококласных отелей. Организация и технология обслуживания VIP- гостей.	2
Тема 3.8 Генеральная уборка	Практическое занятие: Цель генеральной уборки. Работы, производимые во время генеральной уборки. Составление графика генеральной уборки гостиницы с вместимостью в 49 двухместных однокомнатных номеров в соответствии с установленными правилами.	2
Тема 3.9 Контроль качества уборки номеров	Практическое занятие: Контроль за соблюдением горничными санитарно-гигиенических норм, требований технологий работы, последовательности уборки, требований стандартов уборки. Оформление контроля качества уборки номеров.	2
Раздел 4. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице		18/
Тема 4.1 Дополнительные услуги	Содержание учебного материала: Виды дополнительных услуг в отеле.	2
Тема 4.2. Спектр услуг, оказываемых	Содержание учебного материала: Возможности оздоровительного центра. Бассейн. Сауна. Солярий. Тренажерный зал. Бар.	2

Наименование разделов ПМ, междисциплинарных курсов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
оздоровительным центром отеля	Основные пункты правил поведения при посещении оздоровительного центра. Варианты клубных карт.	
Тема 4.3. Должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля	Содержание учебного материала: Квалификационные требования, предъявляемые к сотрудникам оздоровительного центра. Должностные обязанности сотрудников оздоровительного центра.	2
Тема 4.4. Разработка правил поведения гостей при посещении оздоровительного центра	Практическое занятие Режим работы. Общие правила. Групповые занятия. Оплата и дополнительные услуги.	2
Тема 4.5. Услуги сервис-бюро.	Содержание учебного материала: Заказ железнодорожных билетов, резервирование мест и подтверждение брони на авиарейсы. Резервирование мест в ресторанах. Заказ билетов в театры, концертные залы, музеи, на выставки, стадионы. Предоставление гостям информации о достопримечательностях, маршрутах городского транспорта. Организация встречи и проводов гостей.	2
Тема 4.6. Экскурсионное обслуживание	Содержание учебного материала: Экскурсионное обслуживание как элемент дополнительных услуг гостиниц и туристских комплексов. Разработка мероприятий по организации экскурсионных услуг в гостинице.	2
Тема 4.7. Организация трансфера	Содержание учебного материала: Трансфер в гостинице. Организация транспортного обслуживания в гостинице.	2
Тема 4.8. Обслуживание VIP-гостей	Содержание учебного материала: Предоставление услуг сервис-бюро, экскурсионного обслуживания, организация трансфера для VIP-гостей отеля.	2
Тема 4.9. Бизнес-центр и конференц-залы в гостинице.	Содержание учебного материала: Услуги бизнес-центра. Режим работы бизнес-центра. Транспортные услуги. Аренда автомобиля. Оплата дополнительных платных услуг.	2
Тема 4.10. Оборудование для конференц-залов.	Содержание учебного материала: Конференц-системы. Системы отображения.	2
Раздел 5. Озеленение и украшение гостиничных интерьеров		/4

Наименование разделов ПМ, междисциплинарных курсов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
Тема 5.1. Использование элементов природы при оформлении интерьеров гостиниц.	Практическое занятие: Озеленение территории. Декорирование интерьера. Зимний сад. Принципы построения композиций при озеленении интерьеров. Символика цветов. Фитодизайн.	2
Тема 5.2. Декоративное оформление помещений в гостинице.	Практическое занятие: Декоративное оформление интерьера номера отеля. Цветовое оформление помещений. Освещение в гостиницах. Озеленение в интерьере номеров.	2
Раздел 6. Учет материальных ценностей гостиницы		/10
Тема 6.1. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей	Практическое занятие: Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.	4
Тема 6.2. Документальное оформление движения материальных ценностей.	Практическое занятие: Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.	4
Тема 6.3. Инвентаризация	Практическое занятие: Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.	2
Курсовая работа		30
Консультация		2
Промежуточная аттестация	Экзамен	6
МДК 02.02 Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж		48/48
Раздел 1. Организация и технология работы службы обслуживания и продаж		8/
Тема 1.1 Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	Содержание учебного материала: Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта.	2

Наименование разделов ПМ, междисциплинарных курсов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
	Показатели оценки деятельности гостиницы.	
Тема 1.2 Сотрудники службы бронирования и продаж	Содержание учебного материала: Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.	2
Тема 1.3. Речевые стандарты при бронировании и продажах.	Содержание учебного материала: 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
Тема 1.4. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	Содержание учебного материала: Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	2
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.		
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей.	Содержание учебного материала: Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования.	2
Тема 2.2. Способы бронирования мест в гостиницах.	Содержание учебного материала: Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице.	2
Тема 2.3 Оформление заявок на бронирование номеров.	Практическое занятие: Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	2
Тема 2.4 Бронирование номера.	Практическое занятие: Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	4

Наименование разделов ПМ, междисциплинарных курсов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
	Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	
Тема 2.5 Подтверждение бронирования.	Содержание учебного материала: Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	2
Тема 2.6. Автоматизированные системы управления в гостиницах.	Содержание учебного материала: Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.	4
Тема 2.7. Технология on-line бронирования номера.	Практическое занятие: Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем.	2
Тема 3.3 Индивидуальное бронирование	Практическое занятие: Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ.	4
Тема 2.9. Групповое бронирование.	Практическое занятие: Групповое бронирование с использованием профессиональных программ.	4
Тема 2.10. Коллективное бронирование.	Практическое занятие: Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ.	4
Тема 2.11. Формирование базы данных клиентов.	Содержание учебного материала: Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия	2
Тема 2.12. Программы лояльности.	Практическое занятие: Формирование программ лояльности клиентов.	2
Тема 2.13. Особенности работы с клиентами	Содержание учебного материала: Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	2

Наименование разделов ПМ, междисциплинарных курсов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
Тема 2.14. Пакеты услуг в гостинице.	Практическое занятие: Формирование пакетов услуг гостиницы	2
Тема 2.15. Виды договор на бронирование	Содержание учебного материала: Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и непрямые каналы бронирования	2
Тема 2.16. Презентация услуг гостиницы.	Содержание учебного материала: Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	2
Тема 2.17. Алгоритм презентации гостиничных услуг.	Практическое занятие: Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	2
Тема 2.18. Документация в службе бронирования и продаж	Содержание учебного материала: Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	2
Тема 2.19. Заполнение бланков.	Практическое занятие Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	2
Тема 2.20. Виды заявок и работа с ними.	Содержание учебного материала: Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	2
Тема 2.21. Формирование плана загрузки.	Практическое занятие: Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	2
Тема 2.22. Ценообразование	Содержание учебного материала: Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перезбронирование (овербукинг): оптимизация объема.	2
Тема 2.23. Расчет цены услуг.	Практическое занятие	2

Наименование разделов ПМ, междисциплинарных курсов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	
Тема 2.24. Управление доходами.	Содержание учебного материала: Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	2
Тема 2.25. Методы ценообразования.	Содержание учебного материала: Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2
Тема 2.26. Определение цены гостиничных услуг.	Практическое занятие: Основные методы ценообразования, используемые при определении цены гостиничных услуг	2
Тема 2.27. Скидки в отеле.	Практическое занятие: Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе	2
Тема 2.28. Неценовые маркетинговые решения.	Практическое занятие: Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе	2
Тема 2.29. Определение тарифа гостиничного предприятия	Практическое занятие Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия. Решение задач	2
Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж		12/8
Тема 3.1. Взаимодействие службы с другими отделами гостиницы.	Содержание учебного материала: Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи.	4
Тема 3.2. Документооборот в отеле.	Содержание учебного материала: Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.	4
Тема 3.3. Конфликты при бронировании.	Содержание учебного материала: Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	4
Тема 3.4. Информация о бронировании в АСУ	Практическое занятие: Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по	4

Наименование разделов ПМ, междисциплинарных курсов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
Эдельвейс.	бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд.	
Тема 3.5. Информация о дополнительных требованиях в АСУ Эдельвейс	Практическое занятие: Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.	4
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет	
МДК 02.03 Координация деятельности сотрудников службы приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения		148
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения		18/8
Тема 1.1 Служба приема и размещения: цели и основные функции	Содержание учебного материала: Цели и основные функции службы приема и размещения. Основные правила гостеприимства.	2
Тема 1.2 Организационная структура службы приема и размещения	Содержание учебного материала: Организационная структура службы. Начальник службы приема и размещения. Портье. Кассир службы приема и размещения. Ночной аудитор. Консьерж. Швейцар. Подносчик багажа. Дворецкий.	2
Тема 1.3 Разработка концепции нового отеля.	Практическое занятие: Разработка концепции нового отеля: «Мой отель».	2
Тема 1.4. Сбор информации по тарифам и скидкам применяемым в гостиницах города.	Практическое занятие: Работа с сайтами гостиничных предприятий города. Сбор информации по тарифам и скидкам в отелях.	2
Тема 1.5. Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения.	Содержание учебного материала: Функциональное планирование вестибюля. Современные технические средства для организации процесса работы службы. Программное обеспечение для управления гостиницей. Организация работы Back офиса.	2
Тема 1.6. Требования к обслуживающему персоналу.	Содержание учебного материала: Квалификация персонала. Поведение и внешний вид. Медицинские требования. Униформа.	2

Наименование разделов ПМ, междисциплинарных курсов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
Тема 1.7. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц.	Содержание учебного материала: Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». Федеральный закон от 27.07.2006 №109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации». Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».	2
Тема 1.8. Обработка нормативной документации.	Практическое занятие: Работа с Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». Ответы на вопросы.	2
Тема 1.9. Принцип взаимодействия СПиР с другими службами отеля.	Содержание учебного материала: Оперативное совещание между службами. Коммуникация в пределах каждого подразделения и между службами. Передача смен. Взаимодействие службы приема и размещения с хозяйственной службой.	2
Тема 1.10. Охрана труда в гостинице.	Содержание учебного материала: Охрана труда в гостинице. Виды инструктажей, их характеристика, методика проведения и оформления.	2
Тема 1.11. Проведение инструктажей для сотрудников СПиР.	Содержание учебного материала: Правила техники безопасности, противопожарной безопасности. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях.	2
Тема 1.12. Оказание первой медицинской помощи.	Содержание учебного материала: Правила оказания первой медицинской помощи. Выдача лекарственных препаратов по просьбе гостя.	2
Тема 1.13. Тест «Организация и технология работы службы приема и размещения»	Практическое занятие: Решение теста на тему: «Организация и технология работы службы приема и размещения»	2
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями		26/22
Тема 2.1 Речевые стандарты при общении с гостями.	Содержание учебного материала: Фразы, которых нужно избегать при общении с гостем. Допустимые фразы при работе с раздраженным гостем. Допустимые фразы при работе с разгневанным гостем. Отрицательно окрашенные слова. Положительно окрашенные фразы.	2
Тема 2.2 Разработка речевых стандартов для общения с	Практическое занятие: Написание речевых стандартов для работы с гостями. Решение ситуационных задач с	2

Наименование разделов ПМ, междисциплинарных курсов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
гостем.	применением написанных скриптов.	
Тема 2.3 Этикет телефонных переговоров.	Содержание учебного материала: Стандарт приема телефонного звонка. Соединение с нужной службой или номером гостя. Прием информации. Корпоративные стандарты единой формы ответов на телефонные звонки.	2
Тема 2.4 Решение ситуационных задач по теме: «Этикет телефонных переговоров»	Практическое занятие: Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров в гостинице. Решение ситуационных задач по теме: «Этикет телефонных переговоров».	2
Тема 2.5 Стандарт ответа на телефонный звонок.	Практическое занятие: Разработка стандарта «Телефонного этикета» для гостиницы «Мой отель»	2
Тема 2.6. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостем.	Содержание учебного материала: Работа с жалобами и претензиями гостей. Причины жалоб в отеле. Рассмотрение жалоб сотрудниками отеля.	2
Тема 2.7. Работа с жалобами гостей.	Содержание учебного материала: Журнал регистрации жалоб гостей. Процедура работы сотрудников стойки с устными жалобами гостей. Процедура рассмотрения письменных жалоб.	2
Тема 2.8. Рекомендации сотрудникам гостиницы при работе с жалобами гостей.	Практическое занятие: Разработка рекомендаций для сотрудников службы приема и размещения при работе с устными жалобами гостей. Решение ситуационных задач: «Работа с устными жалобами гостя»	2
Тема 2.9. Правовое регулирование договорных отношений отеля с гостем.	Содержание учебного материала: Федеральный закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». Договор на оказание гостиничных услуг. Обязанности сторон.	2
Тема 2.10. Работа с письменными жалобами гостей.	Содержание учебного материала: Рассмотрение письменных жалоб гостей. Составление ответа на претензию. Возмещение ущерба гостем.	2
Тема 2.11. Этикет деловой переписки.	Содержание учебного материала: Основные правила деловой переписки. Тема письма. Приветствие. Обращение. Объем письма и его содержимое.	2
Тема 2.12. Правила	Содержание учебного материала:	2

Наименование разделов ПМ, междисциплинарных курсов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
оформление делового письма.	Переписка деловых людей по электронной почте. Основные правила.	
Тема 2.13. Зарубежный опыт работы с жалобами гостей.	Содержание учебного материала: Линия радушия. Процедура рассмотрения письменных жалоб.	2
Тема 2.14. Письменная претензия гостя.	Практическое занятие: Обработка и написание ответа на письменную претензию гостя.	2
Тема 2.15. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями.	Практическое занятие: Проведение круглого стола на тему: Технология работы с жалобами гостей в отеле».	2
Тема 2.16. Договоров между гостиницей и туроператором.	Содержание учебного материала: Договор между гостиницей и туроператором, правила составления, порядок согласования и подписания.	2
Тема 2.17. Договор между гостиницей и турагентом.	Содержание учебного материала: Договор между гостиницей и турагентом., правила составления, порядок согласования и подписания.	2
Тема 2.18. Договор между гостиницей и корпоративным клиентом.	Содержание учебного материала: Договор между гостиницей и корпоративным клиентом, правила составления, порядок согласования и подписания. Договор между гостиницей и другими организациями на оказание услуг для службы приема и размещения.	2
Тема 2.19. Договор между гостиницей и турагентом.	Практическое занятие: Составить проект договора между гостиницей и турагентом.	2
Тема 2.20. Решение ситуационных задач по выполнению условий договора.	Практическое занятие: Решение ситуационных задач по выполнению условий договора на оказание услуг проживания.	2
Тема 2. 21. Предоставление туристической информации.	Практическое задание: Разработать алгоритм предоставления гостям туристической информации.	2
Тема 2.22. Разработка буклета с туристической информацией о городе Белоярский	Практическое задание: Разработка буклета с туристической информацией о городе Белоярский	2

Наименование разделов ПМ, междисциплинарных курсов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
Тема 2.23. Решение тестовых заданий.	Практическое занятие: Решение тестовых заданий на тему: Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	2
Раздел 3. Прием, регистрация и размещение гостей.		14/18
Тема 3.1. Правила предоставления гостиничных услуг.	Содержание учебного материала: Профессиональное обслуживание гостя на ресепшен. Документы необходимые для регистрации граждан РФ. Документы необходимые для регистрации иностранных граждан. Анкета гостя.	2
Тема 3.2 Правила поселения в гостиницу.	Содержание учебного материала: Регистрация гостей. Дополнительные платные и бесплатные услуги в отеле. Оплата проживания. Назначение номера. Выдача ключа.	2
Тема 3.3 Стандарт процедуры поселения в гостиницу.	Практическое занятие: Стандарт процедуры регистрации в отеле. Практическая работа с процедурой регистрации гостя.	2
Тема 3.4 Гостиничные услуги предлагаемые гостям.	Содержание учебного материала: Дополнительные платные и бесплатные услуги в отеле. Бытовые услуги. Корпоративные услуги. Транспортные услуги. Справочно-информационные услуги. Развлекательные услуги.	2
Тема 3.5 Продажа гостиничных пакетов.	Содержание учебного материала: Пакет гостиничных услуг. Свадебные пакеты. Конференц-пакеты. Пакеты выходного дня. Экскурсионные (туристические) пакеты. Семейные пакеты. Пакеты для отдыха. Имиджевые (тематические пакеты).	2
Тема 3.6 Разработка гостиничного пакета.	Практическое занятие: Разработка «Свадебного пакета», «Бабушка +» для гостиницы «Мой отель»	2
Тема 3.7. Поощрительные программы и программы лояльности.	Практическое занятие: Программа вознаграждения постоянных клиентов. Бонусные программы. Пакетные предложения. Программы лояльности. Разработка поощрительной программы для постоянного гостя для гостиницы «Мой отель»	2
Тема 3.8. Автоматизированные системы	Содержание учебного материала: Fidelio V8. OPERA Enterprise Solution. Amadeus PMS. Epiteome PMS. «Эдельвейс». «Синемакс:	2

Наименование разделов ПМ, междисциплинарных курсов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
в службе приема и размещения.	Гостиница». «Невский портъе». PMS «Shelter». KEI-Hotel. Front office. CRS – системы. WebRes. Sales and catering. F&B. POS-системы. CRM-системы. QMS. BI.	
Тема 3.9. Работа с группой гостей.	Практическое занятие: Регистрация группы гостей. Решение ситуационных задач. Работа в АСУ «Эдельвейс».	2
Тема 3.10. Ролевая игра «Прием и регистрация туристских групп»	Практическое занятие: Ролевая игра: «Прием и регистрация туристских групп граждан РФ с использованием профессиональных программ и модулей».	2
Тема 3.11. Демонстрация и назначение номера.	Практическое занятие: Информация о ценах номеров. Демонстрация номера. Национальные традиции, особенности, привычки гостей из других стран при назначении номера.	2
Тема 3.12. Поселение в номер.	Практическое занятие: Регистрация гостя. Анкета гостя. Оплата проживания Сопровождение гостя в номер. Решение ситуационных задач «Поселение гостя в номер»	2
Тема 3.13. Виды и категории виз.	Содержание учебного материала: Туристская виза. Деловая виза. Рабочая виза. Студенческая виза. Дипломатическая виза. Журналистская виза. Иммиграционная виза. Электронная виза.	2
Тема 3.14. Понятие миграционной карты.	Содержание учебного материала: Понятие миграционной карты. Передача данных в органы УФМС. Электронная регистрация иностранных граждан.	2
Тема 3.15. Правила поселения иностранных гостей.	Практическое занятие: Миграционный учет. Категории иностранных граждан. Категории гостей, которые не ставятся на миграционный учет. Снятие гостя с миграционного учета. Документы необходимые для регистрации иностранных граждан.	2
Тема 3.16. Регистрация иностранных граждан в АСУ «Эдельвейс»	Практическое занятие: Работа в АСУ «Эдельвейс». Деловая игра «Регистрация иностранного гостя».	2
Раздел 4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.		8/14
Раздел 4.1 Стандарты качества обслуживания гостей	Содержание учебного материала: Завершающая стадия обслуживающего цикла. Проверка баланса счетов гостя. Полный расчет с	2

Наименование разделов ПМ, междисциплинарных курсов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
при выписке.	гостем. Стандарт качества обслуживания при выписке. Расчеты с гостем. Поздний выезд.	
Тема 4.2 Процедура расчета с гостем.	Практическое занятие: Решение задач по теме «Расчеты с гостем»	2
Тема 4.3 Порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги.	Практическое занятие: Порядок расчета проживания. Начисление проживания и дополнительных услуг на счет гостя. Формирование счета за проживание и дополнительные услуги в АСУ «Эдельвейс».	2
Тема 4.4. Способы оплаты в гостиницах.	Практическое занятие: Оплата наличными. Оплата с помощью банковских карт. Безналичная оплата. Ваучер.	2
Тема 4.5. Порядок возврата денежных сумм гостю.	Содержание учебного материала: Документы необходимые при возврате денежных средств. Правила возврата денежных средств.	2
Тема 4.6. Процедура возврата денежных средств гостю.	Содержание учебного материала: Процедура возврата денежных средств гостю. Возврат наличных средств. Возврат по банковской карте.	2
Тема 4.7. Автоматизированная обработка данных в СПиР.	Содержание учебного материала: Бронирование. Группы и блоки. Портье. Профайлы и истории гостя. Модуль ночного аудита. Модуль управления номерным фондом. Модуль управления досугом.	2
Тема 4.8. Обработка данных в АСУ «Эдельвейс»	Практическое занятие: Работа в АСУ «Эдельвейс».	2
Тема 4.9. Процедура выселения гостя.	Практическое занятие: Ролевая игра с применением стандартов выписки гостя: «Выселение гостя»	2
Тема 4.10. Решение тестовых заданий.	Практическое занятие: Решение тестовых заданий по теме: Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	2
Тема 4.11. Экскурсия в гостиницу города.	Практическое занятие: Экскурсия в гостиницу города с целью ознакомления студентов со стандартами работы службы приема и размещения.	2
Раздел 5. Организация ночного аудита.		/8
Тема 5.1. Ночной аудит.	Практическое занятие: Цели ночного аудита. Функциональные обязанности ночного аудита.	2

Наименование разделов ПМ, междисциплинарных курсов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
Тема 5.2. Правила выполнения ночного аудита.	Практическое занятие: Алгоритм действий ночного аудита по закрытию финансового дня и подведению баланса деятельности отеля.	2
Тема 5.3. Автоматизированная обработка данных в СПиР.	Практическое занятие: Автоматизация управления гостиницей. Система «Эдельвейс». Принцип построения системы. Основные модули.	2
Тема 5.4. Решение тестовых заданий.	Практическое занятие: Решение тестовых заданий и кроссворда по теме: Организация ночного аудита. Взаимодействие СПиР с другими службами.	2
Раздел 6. Перспективные технологии обслуживания гостей.		/4
Тема 6.1. Инновации в гостиничной индустрии.	Практическое занятие: Современные решения обслуживания гостей на примере высококлассных гостиниц.	1
Тема 6.2. Необычные инновации в зарубежных гостиницах.	Практическое занятие: Необычные решения оказания высокого уровня сервиса на примере зарубежных гостиниц. Необычные и оригинальные услуги в отелях мира. Защита презентации.	1
Тема 6.3. Инновационные решения для гостиницы «Мой отель»	Практическое занятие: Разработать и представить современное решение для повышения уровня сервиса для гостиницы «Мой отель».	2
Консультация		2
Промежуточная аттестация	Экзамен	6
Учебная практика Виды работ: 1. Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. Составление и обработка необходимой документации 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. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей.		36

Наименование разделов ПМ, междисциплинарных курсов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
	<p>Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных клиентов). Отработка навыков регистрации иностранных граждан. 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).</p>	
<p>Производственная практика Виды работ: Выяснить запросы потребителя на размещение. Оформить заказ по запросу потребителя (характер размещения: при предварительном бронировании/без предварительного бронирования, стоимость номера. сроки размещения, порядок оплаты). Предоставление информации по запросу (наличие мест, цена номеров, перечень услуг, входящих в цену номера, порядок оформления проживания и оплаты услуг). Оформить договор между Исполнителем и Потребителем: заполнение регистрационной анкеты. Оформить карту гостя по установленной форме. Проверить соответствие оказанных услуг условиям договора. Осуществить расчет с гостями: сформировать счет за проживание: тариф места, умноженный на число суток, оплату бронирования (при наличии), оплату дополнительных услуг. Оформить финансовый отчет по окончании смены – в кассовую книгу внести данные о получении денежных средств от гостя. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение обязанностей ночного портье. Отработка навыков использования техники приемов эффективного делового общения с гостями, деловыми партнерами, коллегами.</p>		144
<p>Экзамен по модулю</p>		6
<p>Всего</p>		540

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Кабинеты «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ 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)».
Мастерские «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования», сервис на объектах гостеприимства «Горничная».

Оборудование учебного кабинета «Менеджмент и управление персоналом»:

Специализированная мебель и системы хранения

- посадочные места по количеству обучающихся;
- доска учебная;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам;
- рабочее место преподавателя.

Технические средства

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель);
экран, проектор, магнитная доска;
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы.

Оборудование учебного кабинета «Основ маркетинга; правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»:

Специализированная мебель и системы хранения

- посадочные места по количеству обучающихся;
- доска учебная;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам;
- рабочее место преподавателя.

Технические средства

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель);
экран, проектор, магнитная доска;
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

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. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>
2. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2024. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО Прообразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>
3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 477 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03693-0. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477856>
4. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475817>
5. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 165 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02282-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471593>
6. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 340 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08219-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472315>
7. Воронченко, Т. В. Основы бухгалтерского учета : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Воронченко. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 283 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13858-0. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469748>
8. Гаврилов, М. В. Информатика и информационные технологии : учебник для среднего профессионального образования / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 383 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03051-8. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469424>
9. Грозова, О. С. Делопроизводство : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 126 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08211-1. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472842>
10. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN

978-5-9916-9854-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>

13. Ильшева, Н. Н. Учет и финансовый менеджмент: концептуальные основы : учебное пособие для СПО / Н. Н. Ильшева, С. И. Крылов, Е. Р. Синянская ; под редакцией Т. В. Зыряновой. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, 2021. – 162 с. – ISBN 978-5-4488-1201121-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104917>

14. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 384 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-05022-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472550>

16. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 462 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04604-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470020>

17. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности : учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. – Саратов : Профобразование, 2021. – 199 с. – ISBN 978-5-4488-1017-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/102330>

18. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 457 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13977-8. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472980>

19. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 210 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12302-9. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475949>

21. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва : 121 Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474137>

22. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>

23. Сущинская, М. Д. Культурный туризм : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>

24. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN

978-5-534-10547-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475816>

25. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 120 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10550-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475811>

26. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова ; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469548>

Дополнительные источники:

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 29.05.2025) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4.3 Общие требования к организации образовательного процесса

Теоретические занятия по освоению модуля проводятся в соответствии с расписанием учебных занятий в кабинетах образовательного учреждения.

Производственная практика проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом (или на основании) результатов, подтвержденных документами соответствующих организаций.

Учебным планом предусмотрены консультации для обучающихся по освоению модуля: групповые, индивидуальные.

4.4 Спецификация учебно-методического комплекса

№	Наименование	Количество	Тип носителя
1.	Тесты	6	электронный вариант
2.	Комплект для промежуточной аттестации	4	бумага
3.	Комплект для итоговой аттестации	2	бумага
4.	Электронное учебное пособие	6	электронный вариант
5.	Учебно-информационные материалы	14	электронный вариант
6.	Видео учебно-информационные материалы лабораторные практикумы	12	электронный вариант

7.	Тренинговые учебно-тренировочные упражнения	10	электронный вариант
8.	Учебная программа	1	бумага, электронный вариант
9.	Список литературы (основной, дополнительной, факультативной)	1	бумага
10.	Комплект установочных или обзорных лекций	1	электронный вариант
11.	Обучающие программы	1	электронный вариант
12.	Рекомендации по организации самостоятельной работы	1	бумага, электронный вариант

4.5 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля «Предоставление гостиничных услуг» специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля «Предоставление гостиничных услуг» специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований. Раздел «Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля» отражает освоение профессиональных и общих компетенций.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<ul style="list-style-type: none"> - Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов) 	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> - Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций - Владеть методикой хранения и поиска информации - Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных 	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	<ul style="list-style-type: none"> - Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме 	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<ul style="list-style-type: none"> - Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) Взаимодействовать с коллегами 	

	при возникновении конфликтных ситуаций
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках

Результаты обучения	Основные показатели контроля результата	Формы и методы контроля
<p>ЛР 4 Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».</p>	<p><i>Участие в мероприятии</i></p>	<p><i>Педагогическое наблюдение</i></p>
<p>ЛР 6 Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации.</p>	<p><i>Участие в мероприятии</i></p>	<p><i>Педагогическое наблюдение</i></p>

<p>ЛР 9 Сознательный ценностный образ жизни, здоровья и безопасности. Соблюдающий и пропагандирующий здоровый образ жизни (здоровое питание, соблюдение гигиены, режим занятий и отдыха, физическая активность), демонстрирующий стремление к физическому совершенствованию. Проявляющий сознательное и обоснованное неприятие вредных привычек и опасных наклонностей (курение, употребление алкоголя, наркотиков, психоактивных веществ, азартных игр, любых форм зависимостей), деструктивного поведения в обществе, в том числе в цифровой среде</p>	<p><i>Участие в мероприятии</i></p>	<p><i>Педагогическое наблюдение</i></p>
<p>ЛР 10 Бережливо относящийся к природному наследию страны и мира, проявляющий сформированность экологической культуры на основе понимания влияния социальных, экономических и профессионально-производственных процессов на окружающую среду. Выражающий деятельное неприятие действий, приносящих вред природе, распознающий опасности среды обитания, предупреждающий рискованное поведение других граждан, популяризирующий способы сохранения памятников природы страны, региона, территории, поселения, включенный в общественные инициативы, направленные на заботу о них.</p>	<p><i>Участие в мероприятии</i></p>	<p><i>Педагогическое наблюдение</i></p>
<p>ЛР 11 Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры. Критически оценивающий и деятельно проявляющий понимание эмоционального воздействия искусства, его влияния на душевное состояние и поведение людей. Бережливо относящийся к культуре как средству коммуникации и самовыражения в обществе, выражающий сопричастность к нравственным нормам, традициям в искусстве. Ориентированный на собственное самовыражение в разных</p>	<p><i>Участие в мероприятии</i></p>	<p><i>Педагогическое наблюдение</i></p>

<p>видах искусства, художественном творчестве с учётом российских традиционных духовно-нравственных ценностей, эстетическом обустройстве собственного быта. Разделяющий ценности отечественного и мирового художественного наследия, роли народных традиций и народного творчества в искусстве. Выражающий ценностное отношение к технической и промышленной эстетике</p>		
<p>ЛР 13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства.</p>	<p><i>Участие в мероприятии</i></p>	<p><i>Педагогическое наблюдение</i></p>

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Матрицы логических связей между объектами (предметами) контроля и разделами (темами) профессионального модуля 1.1. Матрицы логических связей между объектами (предметами) контроля и разделами (темами) профессионального модуля (разделами (укрупнёнными темами) программы, МДК)

Объекты (предметы) контроля (знания, умения)	знания																					
	З ₁	З ₂	З ₃	З ₄	З ₅	З ₆	З ₇	З ₈	З ₉	З ₁₀	З ₁₁	З ₁₂	З ₁₃	З ₁₄	З ₁₅	З ₁₆	З ₁₇	З ₁₈	З ₁₉	З ₂₀	З ₂₁	З ₂₂
Разделы (укрупнённые темы) программы, МДК																						
МДК 02.01 Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда																						
Раздел 1. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы		+	+		+								+				+		+			
Раздел 2. Технология работы поэтажного персонала	+				+		+				+				+					+		+
Раздел 3. Технология уборки номерного фонда гостиницы				+		+							+	+				+				
Раздел 4. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице								+	+	+					+				+		+	
Раздел 5. Озеленение и украшение гостиничных интерьеров											+	+	+		+							+
Раздел 6. Учет материальных ценностей														+			+	+	+	+	+	+
МДК 02.02 Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж																						
Раздел 1. Организация и технология работы службы обслуживания и продаж		+	+			+		+				+			+		+	+	+	+	+	
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах							+	+		+			+		+	+	+		+		+	+
Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж		+	+				+				+			+		+	+		+			+
МДК 02.03 Координация деятельности сотрудников службы приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения																						
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения							+								+						+	+
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями		+	+			+		+				+			+		+	+	+	+	+	
Раздел 3. Прием, регистрация и размещение							+	+		+			+		+	+	+		+		+	+

Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения		+	+			+		+				+			+		+	+	+	+	+	+	
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями							+	+		+			+		+	+	+		+		+	+	
Раздел 3. Прием, регистрация и размещение гостей		+	+				+				+			+		+	+		+				+
Раздел 4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки		+	+			+		+			+			+		+	+	+	+	+	+	+	
Раздел 5. Организация ночного аудита							+	+		+			+		+	+	+		+		+	+	
Раздел 6. Перспективные технологии обслуживания гостей		+	+				+				+			+		+	+		+				+