МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ
«АРХАНГЕЛЬСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИМЕНИ Р.Е.ШАНИНОЙ»

| | | |
|---|---|---|
| РАССМОТРЕНО<br>И ОДОБРЕНО<br>на заседании ПЦК<br>учебных дисциплин и<br>профессиональных модулей в<br>области практической подготовки<br>Протокол № 10 от 09.06.2026,<br>Председатель ПЦК<br>О. В. Алиева | РЕКОМЕНДОВАНО<br>к утверждению экспертным<br>советом Архангельского<br>педколледжа<br>Протокол № 1<br>от «10» июня 2026 г.<br>Председатель экспертного<br>совета: *Т.С. Григорьева* | УТВЕРЖДАЮ<br>Директор<br>Архангельского<br>педколледжа<br>_____*Л.А.Перова*<br>«11» июня 2026 г. |

**Рабочая программа профессионального модуля**

**ПМ.03 Освоение профессии «Администратор»**

основной профессиональной образовательной программы

по специальности

***43.02.16 «Туризм и гостеприимство»***

**Архангельск 2026**

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Освыоение профессии «Администратор» разработана в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Организация-разработчик: ГБПОУ АО «Архангельский педагогический колледж имени Р.Е. Шаниной»

Разработчики: Шмелева Л.В., преподаватель

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО на заседании ПЦК
учебных дисциплин и профессиональных модулей в области практической подготовки
Протокол № 10 от 09.06.2026,
Председатель ПЦК_____ О. В. Алиева

РЕКОМЕНДОВАНО
к утверждению экспертным советом Архангельского педколледжа
Протокол № 1 от «10» июня 2026 г.
Председатель экспертного совета: _____Т.С. Григорьева

## СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

**1. Общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**Ошибка! Закладка не определена.

*1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы* ***Ошибка! Закладка не определена.***

*1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля****Ошибка! Закладка не определена.***

*1.3. Обоснование часов вариативной части ОПОП-П****Ошибка! Закладка не определена.***

**2. Структура и содержание профессионального модуля .....10**

*2.1. Трудоемкость освоения модуля.....10*

*2.2. Структура профессионального модуля.....* ***Ошибка! Закладка не определена.***

*2.3. Содержание профессионального модуля.....* ***Ошибка! Закладка не определена.***

*2.4. Курсовой проект (работа) (для специальностей СПО, если предусмотрено) ..* ***Ошибка! Закладка не определена.***

*…..* ***Ошибка! Закладка не определена.***

**3. Условия реализации профессионального модуля.....** Ошибка! Закладка не определена.

*3.1. Материально-техническое обеспечение.....* ***Ошибка! Закладка не определена.***

*3.2. Учебно-методическое обеспечение.....* ***Ошибка! Закладка не определена.***

**4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля .....**Ошибка! Закладка не определена.

**Приложение 1. Фонд оценочных средств**

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКАРАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 Освыоение профессии «Администратор»

### 1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Профессиональный модуль ПМ.03 Освыоение профессии «Администратор» является обязательной частью профессионального учебного цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимства

### 1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить обязательный вид деятельности: «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» и соответствующие ему общие и профессиональные компетенции:

| Код ПК, ОК | Умения | Знания | Владеть навыками |
|---|---|---|---|
| **ОК 01** Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | Распознает задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; | Знает актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; | - |
| | анализирует задачу и/или проблему и выделяет её составные части; | раскрывает основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; | - |
| | определяет этапы решения задачи; | определяет алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; | - |
| | выявляет и эффективно ищет информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; | характеризует методы работы в профессиональной и смежных сферах; | - |
| | составляет план действия; | раскрывает структуру плана для решения задач | - |
| | определяет необходимые ресурсы; | определяет порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности. | - |
| | владеет актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; | | - |
| | реализует составленный план; | | - |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | оценивает результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника). | | - |
| **ОК 02**<br><br>Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности | Определяет задачи для поиска информации; | Знает номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; | -- |
| | определяет необходимые источники информации; | характеризует приемы структурирования информации; | - |
| | планирует процесс поиска; структурирует получаемую информацию; | характеризует формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; | - |
| | выделяет наиболее значимое в перечне информации; | раскрывает порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств. | - |
| | оценивает практическую значимость результатов поиска; | - | - |
| | оформляет результаты поиска, применяет средства информационных технологий для решения профессиональных задач; | -- | |
| | использует современное программное обеспечение; | - | |
| | использует различные цифровые средства для решения профессиональных задач. | - | |
| **ОК 03**<br>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности | Определяет актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; | Раскрывает содержание актуальной нормативно-правовой документации; | |
| | применяет современную научную профессиональную терминологию; | пользуется современной научной и профессиональной терминологией; | |
| | определяет и выстраивает траектории профессионального развития и самообразования. | определяет возможные траектории профессионального развития и самообразования; | |
| | выявляет достоинства и недостатки коммерческой идеи; | раскрывает основы предпринимательской деятельности, основы финансовой грамотности; | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| в различных жизненных ситуациях | презентует идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформляет бизнес-план; | воспроизводит правила разработки бизнес-планов; | |
| | рассчитывает размеры выплат по процентным ставкам кредитования; | раскрывает порядок выстраивания презентации; | |
| | определяет инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; | Представляет кредитные банковские продукты. | |
| | презентует бизнес-идею; | | |
| | определяет источники финансирования. | | |
| **ОК4** Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде | -организует работу коллектива и команды;<br><br>-взаимодействует с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. | -раскрывает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;<br><br>-демонстрирует знание основ проектной деятельности. | |
| **ОК 05** Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | -Грамотно излагает свои мысли и оформляет документы по профессиональной тематике на государственном языке,<br><br>-проявляет толерантность в рабочем коллективе. | -Раскрывает особенности социального и культурного контекста;<br><br>- воспроизводит правила оформления документов и построения устных сообщений<br><br>. | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **ОК 07**<br>Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных Ситуациях | -Соблюдает нормы экологической безопасности;<br><br>-определяет направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности,<br><br>-осуществляет работу с соблюдением принципов бережливого производства;<br><br>-организует профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона. | -Демонстрирует знание правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;<br><br>-характеризует основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;<br><br>-раскрывает пути обеспечения ресурсосбережения;<br><br>-раскрывает принципы бережливого производства;<br><br>-характеризует основные направления изменения климатических условий региона. | |
| **ОК9**<br>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | -Понимает общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимает тексты на базовые профессиональные темы; | Знает правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; | |
| | -участвует в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; | знает основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); | |
| | - строит простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; | владеет лексическим минимумом, относящимся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; | |
| | -кратко обосновывает и объясняет свои действия (текущие и планируемые); | определяет особенности произношения; | |
| | пишет простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы | раскрывает правила чтения текстов профессиональной направленности. | |

**Перечень профессиональных компетенций**

| Код | уметь | знать | владеть |
|---|---|---|---|
| **ВД 3**<br>Предоставление гостиничных услуг | **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Освоение профессии «Администратор /портье гостиницы»)** | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **ПК 3.1** Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей | -осуществлять планирование, организ-цию, координацию и контроль деятельности служб бронирования, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;<br>-использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;<br>-предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;<br><br>-предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;<br><br>-использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах;<br><br>- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;<br><br>- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса;<br><br>- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса | -законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг;<br><br>-основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;<br><br>-теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;<br><br>-гостиничный маркетинг и технологии продаж;<br><br>-требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;<br><br>-специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;<br><br>-основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;<br><br>-правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;<br><br>-правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;<br><br>-правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;<br><br>-правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; | -проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;<br><br>-распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;<br><br>-планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;<br><br>-формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;<br><br>-координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);<br><br>-контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;<br><br>-взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;<br><br>-управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);<br><br>-стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;<br><br>-организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов;<br><br>-осуществлять расчеты с гостями во время их размещения;<br><br>- осуществлять текущий аудит службы приема и размещения;<br><br>-осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиницы;<br><br>-оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостинице. | -правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;<br><br>- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;<br><br>-основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;<br><br>-принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах<br>- правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения | -информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;<br><br>-информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;<br><br>-приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;<br><br>-оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;<br><br>-помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, и др., услугах ;<br><br>-приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;<br><br>-подготовка отчетов о своей работе за смену;<br><br>-встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;<br><br>-ввода данных о гостях в информационную |
| **ПК 3.2**<br>Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия | -анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;<br>-хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения | -основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных<br>--теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; | |
| **ПК 3.3**<br><br>Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг | - разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе;<br><br>-информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещени;<br><br>- предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и | -иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;<br>-методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;<br>-основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | городе.<br><br>-принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиницы;<br><br>-находить информацию об услугах по бронированию а/б и ж/д 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; | гостиницах и иных средствах размещения;<br>- правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; | систему управления гостиницы;<br><br>-выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиницы.<br><br>-информирования гостей гостиничного комплекса о размещении об основных и дополнительных услугах;<br><br>-приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;<br><br>-приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения<br><br>-выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы<br><br>- проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;<br><br>-проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса<br><br>-передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;<br><br>-проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | -хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения. |

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Трудоемкость освоения модуля

| **Наименование составных частей модуля** | **Объем в часах** | **В т.ч. в форме практической подготовки** |
|---|---|---|
| Учебные занятия[1] | 298 | 259 |
| Курсовая работа (проект) | | 1 |
| Самостоятельная работа | 14 | 14 |
| Практика, в т.ч.: | 126 | 126 |
| учебная | 18 | 18 |
| производственная | 108 | 108 |
| Промежуточная аттестация, в том числе:<br>*МДК 03.01 в форме диф. зачета Освоение профессии «Администратор гостиницы»* | 18<br>172 | 18<br>133 |
| *УП ПМ 03 в форме диф.зачета*<br>*Учебная практика* | 18 | 18 |
| *ППП М03 в форме диф.зачета*<br>*Производственная практика* | 108 | 108 |
| *ПМ 03 в форме квалификационного экзамена. Организация деятельности службы бронирования,приёма, размещения, обслуживания и выписки гостей* | | |
| Всего | **298** | **259** |

[1] *Учебные занятия на усмотрение образовательной организации могут быть разделены на теоретические занятия, лабораторные и практические занятия*

## 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 | | | | |
| | | | | | Лабораторных. и практических. занятий | Самостоятель- ная работа[1] | Промежуточ- ная аттестация | Учеб- ная | Производствен- ная |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* | *8* | *9* | *10* |
| ПК 3.1-ПК 3.3 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | МДК 03.01. Организация деятельности службы бронирования,приёма, размещения, обслуживания и выписки гостей | 172 | 133 | 154 | 118 | 14 | 18 | | |
| ПК 3.1-ПК 3.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | **УП ПМ 03 Учебная практика** | 18 | 18 | | | | | 18 | |
| ПК 3.1- ПК 3.3 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | ПП ПМ 03 Производственная практика | 108 | 108 | | | | | | 108 |
| ПК 3.1- ПК 3.3 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | ПМ 03 Квалификационный экзамен | 18 | | | | | | | |
| | **ВСЕГО** | **298** | **133** | | **118** | **14** | **18** | **18** | **108** |

[1] *Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема профессионального модуля в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием междисциплинарного курса.*

**2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)**

| Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) | Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч. | Код ПК, ОК |
|---|---|---|---|
| **1** | **2** | **3** | |
| **ПМ 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих: "Администратор"** | | **298/259** | |
| **МДК 03.01 В Организация деятельности службы бронирования,приёма, размещения, обслуживания и выписки гостей** | | **172/133** | |
| Раздел 1. Организация и технология выполнения работ по должности служащего Администратор гостиницы | | | |
| **Тема 1. Современное состояние и развитие гостиничного сервиса** | **Содержание** | **27**<br>23 | ПК 3.1.-ПК3.3;<br>ОК 01-ОК 05, ОК09. |
| | **1**.Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности | | |
| | **2**.Взаимосвязь туризма и гостиничного дела | | |
| | **3.**Факторы развития гостиничного дела | | |
| | **4.** Современные тенденции развития индустрии гостеприимства в России | | |
| | **5.** Современные тенденции развития индустрии гостеприимства в Европе. | | |
| | **6.** Мировые модели гостеприимства. | | |
| | **7.** Нормативные документы, регулирующие развитие гостиничного сервиса | | |
| | **8.** Задачи и принципы организации деятельности гостиницы. | | |
| | **9.** Классификация гостиниц | | |
| | **10.** Перспективы развития гостиничного сервиса | | |
| | **11.** Аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. | | |
| | **В том числе практических занятий и лабораторных работ** | **4** | |
| | **Практическая работа 1**. Решение ситуационных задач: Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства России. | 2 | |
| | **Практическая работа 2.**. Решение ситуационных задач: Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства Европы. | 2 | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | |
| **Тема 2. Организация деятельности предприятия сферы сервиса-гостиницы** | **Содержание** | **25**<br>13 | ПК 3.1-ПК3.3;<br>ОК 01-ОК 05, ОК09 |
| | 1.Концепция устойчивого развития гостинично - туристского бизнеса | | |
| | 2.Организация деятельности гостиницы, общие положения. | | |
| | 3. Правовое регулирование гостиничного дела. | | |
| | 4. Типология гостиниц. | | |
| | 5. Функциональное назначение гостиниц | | |
| | 6. Телефонная служба. | | |
| | 7. Этикет телефонных переговоров. | | |
| | **В том числе практических занятий и лабораторных работ** | 12 | ПК 3.1-ПК3.3;<br>ОК 01-ОК 05, ОК09 |
| | **Практическая работа** 1.Решение ситуационных задач: Классификация гостиниц (по функциональному назначению) | 2 | |
| | **Практическая работа** 2. Решение ситуационных задач: Классификация гостиниц (по типам ОСУ) | 2 | |
| | 3. Построение концепции оригинального гостиничного предприятия для своего региона | 4 | |
| | 4. Организация деятельности гостиничного предприятия. Обобщение по теме. | 4 | |
| **Примерная тематика самостоятельной учебной** | | **5** | |
| | | | ПК 3.1-ПК3.3;<br>ОК 01-ОК 05, ОК09 |
| **Тема 3. Основные службы гостиничного предприятия. Организация и предоставление основных и дополнительных услуг** | **Содержание** | **99**<br>50 | |
| | 1. Характеристика основных служб гостиницы. | | |
| | 2. Служба по работе с клиентами. Организация бронирования. Виды бронирований. Каналы бронирований. | | |
| | 3 Служба по работе с клиентами: прием, размещение и выписка гостей | | |
| | 4. Служба по работе с клиентами: прием, размещение и выписка групп, корпоративных клиентов. | | |
| | 5. Служба по работе с клиентами: обслуживание и эксплуатация номерного фонда, безопасность гостей | | |
| | 6. Категории гостей. | | |
| | 7. Ознакомление со стандартами качества обслуживания при приеме гостей. | | |
| | 8. Система контроля доступа в помещения гостиницы | | |
| | 9. Организация хранения личных вещей. | | |
| | 10. Особенности работы с постоянными и VIP-гостями (виды комплиментов). | | |

Добавлено примечание ([ЛШ1]):

| | | | |
|---|---|---|---|
| | 11. Взаимодействие гостиниц с туристическими фирмами. | | |
| | 12. Служба по работе с клиентами. Обязанности Администратора | | |
| | 13. Функции службы ночного портье и правила аудита. | | |
| | 14. Характеристика платежных документов: наличный /безналичный расчет | | |
| | 15. Характеристика платежных документов: пластиковые карты, дорожные чеки, тур путевка, ваучер | | |
| | 16. Правила использования платежных средств | | |
| | 17. Порядок передачи дел по окончании смены. Содержание отчета о смене | | |
| | 18. Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами | | |
| | 19. Организация предоставления дополнительных услуг в гостиницах | | |
| | 20. Понятие и характеристика основных услуг гостиницы. | | |
| | 21. Организация питания в гостиницах. | | |
| | 22. Услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств | | |
| | 23. Анимационно – досуговая деятельность курортных отелей | | |
| | 24. Экскурсионные услуги и услуги «встречи - проводы» | | |
| | 25. Набор предоставляемых услуг гостиницей, в зависимости от категории. | | |
| | **В том числе практических и лабораторных занятий** | **49** | |
| | **Практическая работа** 1. Моделирование профессиональных ситуаций. Подготовка проекта договора туристской фирмы с гостиницей | 2 | |
| | **Практическая работа** 2. Моделирование профессиональных ситуаций. Составление схемы размещения туристов.Распределение номерного фонда. | 2 | |
| | **Практическая работа** 3. Моделирование профессиональных ситуаций. Расчет оплаты за проживание | 2 | |
| | **Практическая работа** 4. Составление должностной инструкции администратора гостиницы.График работы и его составление. | 4 | |
| | **Практическая работа** 5. Моделирование профессиональных ситуаций. Заполнение карты движения номерного фонда – составление шахматки. | 2 | |
| | **Практическая работа** 6. Решение ситуационных задач. Изучение и анализ требований к обслуживающему персоналу гостиниц в конкретных ситуациях | 2 | |
| | **Практическая работа** 7. Решение ситуационных задач: Разработка мотивационной системы работников гостиничного сервиса | 2 | |
| | **Практическая работа** 8. Моделирование профессиональных ситуаций Повышение квалификации сотрудников гостиницы. | 2 | |
| | **Практическая работа** 9. Решение ситуационных задач: Технология производственных процессов в гостинице (тестирование) | 1 | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | **Практическая работа** 10. Моделирование профессиональных ситуаций. Организация предоставления услуг на предприятиях гостеприимства. Помощь гостю во время пребывания в гостинице. | 3 | |
| | **Практическая работа** 11. Моделирование профессиональных ситуаций. Организация работы дополнительной службы при гостинице | 2 | |
| | **Практическая работа** 12. Моделирование профессиональных ситуаций. Организация работы вспомогательной службы при гостинице | 2 | |
| | **Практическая работа** 13. Моделирование профессиональных ситуаций. Организация досуга постояльцев в гостинице (на конкретном примере) | 2 | |
| | **Практическая работа** 14. Составление таблицы: Основные функции и состав персонала службы приема и размещения. Стандарты качества обслуживания. | 4 | |
| | **Практическая работа** 15. Моделирование профессиональных ситуаций. Организация бизнес - мероприятия в гостинице | 2 | |
| | **Практическая работа** 16. Моделирование профессиональных ситуаций. Организация спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице | 2 | |
| | **Практическая работа** 17. Решение конфликтных ситуаций между сотрудниками гостиницы и гостями. Ответы на отзывы гостей. | 4 | |
| | **Практическая работа** 18. Деловая игра «Поселение гостей в гостиницу» | 4 | |
| | **Практическая работа** 19. Работа в программе «Эдельвейс» | 3 | |
| | **Практическая работа** 20.Составление ответа на запрос бронирования. | 2 | |
| | **Самостоятельная работа** | **5** | |
| **Тема 4. Выполнение приема и размещения гостей Администратором в гостинице.** | **Содержание** | **21** | |
| | 1. Правила предоставления гостиничных услуг. | | |
| | 2 Гостиничные услуги, предоставляемые гостю | | |
| | 3. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей | | |
| | 4.Пакеты услуг. Продажа гостиничных пакетов | | |
| | 5. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные. | | |
| | 6. Поощрительные программы и программы лояльности для гостей. | | |
| | 7. Процесс поселения в гостиницу. Категории гостей. | | |
| | 8. Система контроля доступа в помещении гостиницы. | | |
| | 9. Хранение забытых вещей. | | |
| | 10. Демонстрация и назначение номера.Алгоритм заселения гостя. | | |
| | 11.Заселение в номер от стойки и по брони | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | 12.Выписка гостя.Расчет с гостем за предоставленные услуги. | | |
| | 13. Порядок встречи, приема, регистрации и размещения туристских и корпоративных групп. | | |
| | 14. Особенности работы с постоянными и VIP-клиентами. | | |
| | 15. Правила регистрации и поселения иностранных гостей. | | |
| | 16. Виды и категории виз.Понятие миграционная карта. | | |
| | 17. Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер. | | |
| | **В том числе практических и лабораторных занятий** | **26** | |
| | **Практическая работа** 1.Заполнение регистрационной карточки гостя. | 2 | |
| | **Практическая работа** 2.Разработка пакетов услуг гостиницы | 2 | |
| | **Практическая работа** 3.Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие | 2 | |
| | **Практическая работа** 4.Разработка программы лояльности клиентов | 4 | |
| | **Практическая работа** 5.Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков заявок.Алгоритм работы с ними. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования. | 2 | |
| | **Практическая работа** 6. Деловая игра «Прием, регистрации и поселения индивидуальных гостей и групп корпоративных гостей с использованием профессиональных программ и модулей» | 4 | |
| | **Практическая работа** 7.Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей. Рабочий график сотрудников. | 4 | |
| | 8.Деловая игра «Выезд гостя». | 4 | |
| | **Практическая работа** 9.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. | 2 | |
| **Самостоятельная работа** | | **5** | |
| **Курсовая работа в т.ч.** | | **1** | ПК 3.1-ПК3.3; ОК 01-ОК 05, ОК09 |
| **Учебная практика**<br>**Виды работ**<br>Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения | | **18** | ПК 3.1-ПК3.3; |

| | | |
|---|---|---|
| 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,<br>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,<br>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<br>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>Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)<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. | | ОК 01-ОК 05, ОК09 |

| | | |
|---|---|---|
| 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<br>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>Внесений 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<br>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. | | |
| **Производственная практика**<br>**Виды работ**<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 | **108** | ПК 3.1-<br>ПК3.3;<br>ОК 01-ОК 05,<br>ОК09 |

| | | |
|---|---|---|
| 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 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>Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах<br>Оформление актов на списание малоценного инвентаря<br>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; | | |

| | | |
|---|---|---|
| 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>Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и<br>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. | | |
| **Промежуточная аттестация** | **18** | |
| **Всего** | **298** | |

## 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

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», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

Мастерские «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования»,

Оснащенные базы практики в соответствии с п 6.1.2.5 примерной образовательной программы по специальности.

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

**3.2.1. Основные печатные и электронные издания**


1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/87883

2. Виговская, М. Е. Психология делового общения учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/77001

3. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs: практикум для СПО / Л. В. Гаренских, И. Т. Демкина. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 104 с. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/104910

4. Горленко, О. А. Управление персоналом: учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 249 с. –

(Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9457-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/452929

5. Деревянкин, Е. В. Деловое общение: учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин; под редакцией О. В Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 с. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/87797

6. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: практическое пособие / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 412 с. – (Профессиональная практика). – ISBN 978-5-534-13510-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476329

7. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений: практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов: Профобразование, 2021. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/104697

8. Захарова, И. В. Психология делового общения: практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 130 с. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL:https://profspo.ru/books/864722

9. 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. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93537

10. 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. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93537

11. Захарова, Н. А. Здания и инженерные системы гостиниц: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 294 с. – ISBN 978-5-4488-0816-6, 978-5-4497-0482-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93539

12. Захарова, Н. А. Основы страхования и статистического учета в туризме: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 212 с. – ISBN 978-5-4488-0468-7, 978-5-4497-0398-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93546

13. Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 219 с. – ISBN 978-5-4488-0732-9, 978-5-4497-0402-3. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93548

14. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93551

15. 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. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/471025

16. Капкан, М. В. Деловой этикет: учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 167 с. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/104899

17. Краснопёрова, Ю. В. Теоретическая грамматика английского языка : учебно-методическое пособие для СПО / Ю. В. Краснопёрова. – Саратов: Профобразование, 2019. – 75 с. – ISBN 978-5-4488-0334-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/86151

18. Кузнецова, И. В. Ведение конфиденциального делопроизводства: учебник для СПО / И. В. Кузнецова, Г. А. Хачатрян. – Саратов: Профобразование, 2020. – 145 с. – ISBN 978-5-4488-0837-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/97082

19. Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум: учебное пособие для СПО / Т. С. Кузнецова. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 267 с. – ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996-2846-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/87787

20. Лисевич, А. В. Маркетинговые технологии в туризме: учебное пособие для СПО / А. В. Лисевич, Е. В. Лунтова, М. А. Джалая. – Саратов: Профобразование, 2019. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-0371-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/86302

21. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/456006

22. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 449 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12518-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/475785

23. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 86 с. – ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/44183

24. Павлищева, Н. А. Основы проектирования, строительства и эксплуатации гостиниц: учебное пособие для СПО / Н. А. Павлищева. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 327 с. – ISBN 978-5-4488-0817-3, 978-5-4497-0483-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93545

25. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/100399

26. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/100399

27. Раптанова, И. Н. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма: учебное пособие для СПО / И. Н. Раптанова, К. Г. Чапалда. – Саратов: Профобразование, 2020. – 118 с. – ISBN 978-5-4488-0681-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/91837

28. Сницына, О.Н., Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник / О.Н. Синицына. — Москва: КноРус, 2022. — 186 с. — ISBN 978-5-406-09925-4. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:https://book.ru/book/943940

29. Солодилова, И. А. Лексикология немецкого языка: учебное пособие для СПО / И. А. Солодилова. – Саратов: Профобразование, 2020. – 133 с.

– ISBN 978-5-4488-0636-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/91883

30. Стренадюк, Г. С. Reise mit Vergnügen: учебное пособие для СПО / Г. С. Стренадюк, Н. Н. Ломакина, Ю. В. Погадаева. – Саратов: Профобразование, 2020. – 116 с. – ISBN 978-5-4488-0685-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/91843

31. Т. С. Жданова, В. О. Корионова. – Саратов: Профобразование, 2019. – 98 с. – ISBN 978-5-4488-0273-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/8334

32. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/486303

33. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/486303

34. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/486303

35. 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. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/484924

36. 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. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/484924

37. 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. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/484924

38. Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.]; под редакцией А. А. Литвинюка. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 498 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-01594-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/469678

39. 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. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/477254

40. 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. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/477254

41. Чапаева, Л. Г. Французский язык. Вводный курс: практикум для СПО / Л. Г. Чапаева. – Саратов: Профобразование, 2020. – 152 с. – ISBN 978-5-4488-0621-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/92198

42. Чиликина, И. А. Управление персоналом: учебное пособие для СПО / И. А. Чиликина. – 2-е изд. – Липецк, Саратов: Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2019. – 76 с. – ISBN 978-5-88247-939-7, 978-5-4488-0292-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/85992

43. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 280 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13227-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476682

44. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 280 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13227-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476682

45. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум: учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-9490-

3. — Текст: электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/195513 .

**3.2.2. 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 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля[2] | 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 средствах 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<br>приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия | Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса<br>Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ПК 3.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг | Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения<br>Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |

[2] В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

| | | |
|---|---|---|
| | гостиничного комплекса или иного средства размещения | |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных<br>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса<br>Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда<br>Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов) | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях | Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде | Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса<br>Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)<br>Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |

| | | |
|---|---|---|
| ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |

## 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинеты «Информационных технологий в профессиональной деятельности»; «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга; правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»; «Экономики и бухгалтерского учета», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п 6.1.2.5 примерной образовательной программы по специальности.

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

**3.2.1. Основные печатные и электронные издания**


1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряжкина, 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, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [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. География туризма. Центральная Европа: учебник для среднего профессионального образования / под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 517 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09981-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/474504

10. Горбылева З. М. Савина Н.В. Экскурсоведение. Учебное пособие М.: Альфа 2008- 280с.

11. 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

12. Емельянов Б.В . Экскурсоведение -6-е издание («Профессиональнон туристское образование»). - Изд-во «Советский спорт», 2008. – 240 с

13. Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 182 с. – ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93538

14. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93551

15. 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

16. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/470587

17. Илышева, Н. Н. Учет и финансовый менеджмент: концептуальные основы: учебное пособие для СПО / Н. Н. Илышева, С. И. Крылов, Е. Р. Синянская; под редакцией Т. В. Зыряновой. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 162 с. – ISBN 978-5-4488-1121-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/104917

18. Каратаева, О. Г. Организация предпринимательской деятельности: учебное пособие / О. Г. Каратаева, О. С. Гаврилова. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 111 с. – ISBN 978-5-4486-0152-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/72807

19. 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

20. 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

21. 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 PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/102330

22. Можаева Н.Г., Богинская Е.В. Туризм: Учебник для системы СПО/ под ред.А. А. Скамницкого, М.: Гардарики,2007. -270с.

23. 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

24. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/456006 (дата обращения: 02.08.2021)

25. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва: Издательство Юрайт,

2021. – 413 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13044-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476139

26. 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

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

28. 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

29. 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

30. 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

31. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 218 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12054-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/475368 (дата обращения: 02.08.2021)

32. Христов, Т. Т. География туризма: учебник для среднего профессионального образования / Т. Т. Христов. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 273 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14059-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/477247

33. 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

34. 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

35. 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

36. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум: учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-9490-3. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/195513 .

37. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для спо / Т. Р. Любецкая. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-8117-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/171862 .

38. Андросова, Г. А. Организация туристской индустрии: экономика туризма / Г. А. Андросова, И. В. Енченко. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 84 с. — ISBN 978-5-507-44809-8. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/266711 .

39. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/293000 .

**3.2.2. 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 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. Стребкова, Л. Н. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие / Л. Н. Стребкова. – 2-е изд. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 132 с. – ISBN 978-5-7782-3346-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/91720

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Архангельской области
«Архангельский педагогический колледж имени Р.Е.Шаниной»

Утверждаю
зам. директора по учебной работе
_____Т.С .Григорьева

«___» _____2026г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**для проведения промежуточной аттестации**

**по профессиональному модулю**

**ПМ.04. Предоставление гостиничных услуг.**

_____

*код и наименование*

основной профессиональной образовательной программы

по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

*код и наименование*

Архангельск 2026

Разработчики:

Архангельский педагогический колледж, преподаватель: Шмелева Л.В.

Рассмотрено на кафедре, ПЦК учебных дисциплин и профессиональных модулей в области практической подготовки

Протокол № 07  от «10» марта 2026г.
Зав. кафедрой, председатель ПЦК_____/ Алиева О.В.

1. **Область применения фонда оценочных средств**

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу подготовки специалистов среднего звена по ПМ 04 Предоставление гостиничных услуг

и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции, формирующиеся в процессе освоения ОПОП в целом.

Формой аттестации по профессиональному модулю является квалификационный экзамен. Итогом экзамена является отметка.

2. **Результаты освоения модуля, подлежащие проверке**

**2. Результаты освоения, подлежащие проверке**

**2.1. Формы промежуточной аттестации по ПМ 04**

**Таблица 1**

**для групп на базе 9 классов**

| **Наименование учебной дисциплины** | **Форма промежуточной аттестации** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **1 сем.** | **2 сем.** | **3 сем.** | **4 сем.** | **5 сем.** | **6 сем.** | |
| **ПМ 04** Предоставление гостиничных услуг. | - | - | - | - | УП ПМ 04 | ПП ПМ04 Квалиф. экзамен | |

**2.2. Знания и умения, подлежащие оценке по результатам освоения ПМ** (*указываются **не все знания и умения** из рабочей программы, **а только те результаты освоения МДК** в соответствии с рабочей программой, **которые подлежат оценке на промежуточной аттестации***)

| ***Освоенные умения*** | ***Усвоенные знания*** |
|---|---|
| - анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;<br>− осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;<br>− использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;<br>− контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием; | - законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг;<br>− основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;<br>− технологии организации процесса питания;<br>−основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;<br>− теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;<br>− теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;<br>− гостиничный маркетинг и технологии продаж;<br>− требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;<br>− специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;<br>− основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;<br>− правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; |

| | |
|---|---|
| − предоставлять гостям информацию о службах и услугах гост. комплекса или иного средства размещения;<br>− предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;<br>− оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;<br>− оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;<br>− принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;<br>− 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;<br>− 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;<br>− разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;<br>− использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; − оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;<br>− осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;<br>− обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов;<br>− осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или | − правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;<br>− правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;<br>− правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;<br>− правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;<br>− иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;<br>− методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;<br>− основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;<br>− основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;<br>− принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;<br>− правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;<br>− правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения. |

| | |
|---|---|
| ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;<br>− оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;<br>− информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;<br>− хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гост. комплекса или иного средства размещения;<br>− осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гост. комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;<br>− оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;<br>− осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;<br>− осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;<br>− оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения | |

### 2.3. Профессиональные и общие компетенции

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций[3]:

**Таблица 1**

| Код | Наименование видов деятельности профессиональных компетенций | Показатели оценки качества |
|---|---|---|
| ПК 3.1. | Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей | -анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;<br>- встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса; |
| ПК 3.2. | Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия | -распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных;<br>- контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов |

| | | |
|---|---|---|
| | | служб питания, приема и размещения, номерного фонда;<br>- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда |
| ПК 3.3 | Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг | -грамотность ведения телефонных переговоров;<br>-правильность использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приёма заказа и обеспечения бронирования;<br>- использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения. |

**Перечень общих компетенций**

**Таблица 2**

| Общие компетенции | Показатели оценки результата |
|---|---|
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами<br>Выполнение задач по оформлению и обработке заказов |
| ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности | Владеть техникой количественной оценки и анализа информации.<br>Владеть методикой хранения и поиска информации |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях | Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных<br>Знать требования к оформлению и учету заказов.<br>Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов. |
| ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде | Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | Владеть культурой межличностного общения<br>Знать этику делового общения |
| ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности |

**2.4. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов – 472 в том числе в форме практической подготовки – 328

Из них на освоение МДК – 328

в том числе самостоятельная работа – 68, практики, в том числе учебная – 36ч производственная – 108 ч. Промежуточная аттестация – 18ч

**3. Оценка по учебной и (или) производственной практике**

**3.1. Общие положения:**

Учебная практика- не предусмотрена.

Целью оценки по производственной практике является оценка:

1) профессиональных и общих компетенций;

2) практического опыта и умений.

Оценка по производственной практике выставляется на основании данных аттестационного листа (характеристики профессиональной деятельности обучающегося/студента на практике) с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика.

Оценка по производственной практике должна учитывать выполненные обучающимися практические задания на процедуре промежуточной аттестации (в ходе зачета, дифференцированного зачета).

**3.2. Виды работ практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю**

**3.2.1. Учебная практика:**

- Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения;
- Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг:
- Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. - Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей;
-Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).
-Отработка навыков регистрации иностранных граждан.

-Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.

- 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).

-Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице;

- Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы ;

- Овладение практическими навыками супервайзера, координатора;

-Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания;

- Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья;

- Проведение различных видов уборочных работ;

- Оформление документов на забытые вещи;

- Контроль сохранности предметов интерьера номеров;

-Использование в работе знаний иностранных языков;

-Оказание персональных и дополнительных услуг гостям;

-Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование;

-Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки);

- Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих;

- Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей;

- Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.

-Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием;

-Составление актов на списание инвентаря и оборудования;

-Организация рабочего места;

-Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия;

-Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;

-Оформление бронирования с использованием телефона;

-Оформление бронирования с использованием;
-Интернета и туроператора;
-Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.
-Оформление индивидуального бронирования;
- Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости;
- Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования;
-Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров;
-Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях;
- Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование;
- Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров;
- Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования;
-Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда;
- Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам;
- Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения;
- Создание отчетов по бронированию;
- Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.

**3.2.2. Производственная практика**

Производственная практика реализуется в организациях, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональных областях: формирование, продвижение и реализация гостиничного продукта. Оборудование предприятий и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию профессиональной деятельности и дать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем видам деятельности, предусмотренными программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

**Таблица 5**

| Виды работ[4] | Проверяемые результаты (ПК, ОК, ПО) |
|---|---|

[4] Указываются в соответствии с разделом 3 рабочей программы профессионального модуля.

| | |
|---|---|
| - прием заказов на бронирование от потребителей;<br>- выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения;<br>- информирование потребителя о бронировании;<br>- прием, регистрация и размещения гостей;<br>- предоставление информации гостям об услугах в гостинице; | ПК 3.1-ПК 3.3, ОК 01-ОК 05, ОК 07;ОК 09. |
| заключения договоров<br>- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);<br>- подготовка счетов и организация отъезда гостей;<br>уметь:<br>- организовывать рабочее место службы бронирования;<br>- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;<br>- вести учет и хранение отчетных данных; - владеть технологией ведения телефонных переговоров;<br>- аннулировать бронирование;<br>-консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;<br>-осуществлять гарантирование бронирования различными методами;<br>- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;<br>- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);<br>- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;<br>-готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагенствами, туроператорами и иными сторонними организациями;<br>- контролировать оказание услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);<br>- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;<br>- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);<br>- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);<br>- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;<br>- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;<br>- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;<br>- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; | ПК 3.1-ПК 3.3, ОК 01-ОК 05, ОК07;ОК 09. |

| | |
|---|---|
| - правила проверки наличия и актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;<br>- особенности обслуживания room-service; - правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;<br>- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; - правила организации хранения ценностей проживающих; | |

**3.3. Оценочные средства для проведения экзамена по профессиональному модулю.**

**1. Паспорт**

**Назначение оценочных средств для экзамена по профессиональному модулю.**

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ 04 Предоставление гостиничных услуг СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

**1**. **Задание для экзаменующегося**

**Задания для экзаменующихся №1**

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций: **ПК 3.1., 3.2, 3.3; ОК1, ОК2., ОК3, ОК 4, ОК 5, ОК 07; ОК 9.**

**Разработка и проведение различных видов в соответствии**

**Форма экзамена:** выполнение практических заданий (решение кейсов) .Кейсы включают в себя описание ситуаций, связанных с проблемным полем организации гостиничного сервиса.

Всего 15 вариантов кейсов.

Обучающийся должен выполнить один из вариантов заданий

**Условия выполнения задания**

1. Место (время) выполнения задания аудитория 207 -6 ч.
2. Максимальное время выполнения задания: 30 мин
3. Источники информации, разрешенные к использованию на экзамене : нет
4. Оборудование: кейсы в формате бумаги А4 с практическими заданиями.

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Архангельской области
«Архангельский педагогический колледж имени Р.Е Шаниной»»

УТВЕРЖДАЮ
зам.директора по учебно-воспитательной работе
Григорьева Т.С.
«_____»_____2026 г.

# ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**для проведения промежуточной аттестации**

**по МДК 03.01. « Организация деятельности службы приёма, размещения, обслуживания и выписки гостей»**

_____

*код и наименование*

основной профессиональной образовательной программы

по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

*код и наименование*

Архангельск 2026

**Разработчик:**

Шмелева Л.В., преподаватель ГБПОУ АО «Архангельский педагогический колледж»

**Рассмотрено** на заседании ПЦК учебных дисциплин и профессиональных модулей в области практической подготовки .

Протокол № 7 от « 10 » марта 2026 г.

Зав.кафедрой, председатель ПЦК_____/ *Алиева О.В.*.

1. **Область применения фонда оценочных средств**

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу подготовки специалистов среднего звена

по **МДК 03.01. Организация деятельности службы приёма, размещения, обслуживания и выписки гостей**

Формой аттестации по МДК является дифференцированный зачет.

## 2. Результаты освоения, подлежащие проверке

### 2.1. Формы промежуточной аттестации по МДК

**Таблица 1**

**для групп на базе 9 классов**

| **Наименование учебной дисциплины** | **Форма промежуточной аттестации** | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **1 сем.** | **2 сем.** | **3 сем.** | **4 сем.** | **5 сем.** | **6 сем.** | | |
| МДК 04. 01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования . | - | - | - | - | - | ДЗ | | |

### 2.2. Знания и умения, подлежащие оценке по результатам освоения МДК *(указываются **не все знания и умения** из рабочей программы, **а только те результаты освоения МДК** в соответствии с рабочей программой, **которые подлежат оценке на промежуточной аттестации**)*

| ***Освоенные умения*** | ***Усвоенные знания*** |
|---|---|
| - анализ результатов деятельности служб приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;<br>− осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;<br>− использование информационных технологий для ведения делопроизводства<br>− контроль и последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, | − законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;<br>− основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;<br>− технологии организации процесса питания;<br>− основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;<br>− теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;<br>− теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;<br>− гостиничный маркетинг и технологии продаж;<br>− требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; |

| | |
|---|---|
| стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;<br>− предоставление гостям информации о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;<br>− предоставление гостям информации о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;<br>− оказание помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;<br>− оказание помощи гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса<br>− ответы на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контроль их выполнения службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;<br>− 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;<br>− предоставление дополнительных услуг, связанных с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс<br>− решение возникших у гостей проблем, связанные с услугами в отеле и городе | −специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;<br>− основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;<br>− правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;<br>− правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;<br>− правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;<br>− правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;<br>− правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;<br>− иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;<br>− методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;<br>− основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;<br>− основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;<br>− принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;<br>− правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;<br>− правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения. |

| | |
|---|---|
| (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;<br>− использование специализированных программных комплексов, применяемых в гостиницах ;<br>− оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса<br>− осуществление регистрации российских и иностранных гостей гостиничного комплекса<br>− обработка информации о гостях гостиничного комплекса размещения с использование специализированных программных комплексов;<br>− осуществление расчетов с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе в наличной и безналичной форме;<br>− информирование о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса<br>− хранение ключей и ценностей гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса;<br>− осуществление расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;<br>− оформление документов, подтверждающих пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения. | |

**3. Измерительные материалы для оценивания результатов освоения МДК**

**3.1. Задания для проведения дифференцированного зачета по дисциплине** МДК 03.01 «**Организация деятельности службы приёма, размещения, обслуживания и выписки гостей**» для 3 курса специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

**Курс 3, семестр 6**

**Форма дифференцированного зачета** (письменный – тестовая форма+ ответы на вопросы устно).

**Условия выполнения задания**

1. Место (время) выполнения задания аудитория 207 -2ч.
2. Максимальное время выполнения задания: 60мин
3. Источники информации, разрешенные к использованию на дифференцированном зачете,
4. Оборудование: тест на формате бумаге А4.

**1. ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО:** тест

**Цель**: решить тест

**2.Проверяемые компетенции (код)**: ОК 1-3, ОК 4, ОК 5, ОК 9, ПК 3.1, 3.2.3.3.

**Вопросы для подготовки к дифференцированному зачёту**

1. Понятие международной гостиничной цепи (сети).
2. Виды гостиничных цепей
3. Преимущества гостиничных цепей.
4. Особенности линейной структуры управления гостиничного предприятия.
5. Особенности функциональной структуры управления гостиничного предприятия
6. Факторы развития индустрии гостеприимства
7. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ
8. Процедура классификации гостиниц в РФ
9. Типология гостиничных предприятий
10. Технологический цикл обслуживания клиента
11. Функции службы бронирования
12. Системы бронирования
13. Источники получения гостиницей запросов на бронирование номеров, каналы получения заявок на бронирование
14. Гарантированное бронирование, виды
15. Негарантированное бронирование
16. Сверхбронирование, его особенности
17. Подтверждение бронирования
18. Аннуляция бронирования
19. Служба приема и размещения. Функции
20. Требования к обслуживающему персоналу гостиниц
21. Процедура поселения гостя, этапы
22. Порядок регистрации документов и учет граждан Российской Федерации при заселении в отель
23. Порядок регистрации документов и учет иностранных граждан при заселении в отель
24. Технология расчета с проживающими в отеле
25. Типы организации питания туристов в отеле
26. Основные виды завтраков в гостинице, их характеристика
27. Обслуживание «шведский стол» и его характеристика
28. Обслуживание «а-ля-карт» и его характеристика
29. Обслуживание «табльдот» и его характеристика
30. Особенности организации питания в санатории
31. Понятие основных и дополнительных услуг в гостинице
32. Виды дополнительных услуг и сопутствующих услуг гостиницы
33. Оздоровительные и СПА – центры в гостинице, их характеристика

34. Телекоммуникационные услуги в гостинице, их характеристика
35. Услуги интерактивного и платного телевидения в гостинице
36. Услуги бизнес-центра и сервисного бюро в отеле
37. Организация хранения личных вещей проживающих
38. Обеспечение сохранности личного имущества гостей: индивидуальные электронные сейфы
39. Обеспечение сохранности личного имущества гостей: камера хранения
40. Структура качества гостиничного комплекса: характеристики услуги
41. Структура качества: базовое качество, требуемое качество, желаемое качество
42. Организация эффективной связи руководства гостиничного предприятия с клиентами
43. Служба безопасности в отеле: функции и особенности охраны vip-гостей
44. Виды «комплиментов» и порядок их оказания гостям в отеле.

**Критерии оценивания заданий**

**Оценка «отлично»** - задание выполнено самостоятельно и в полном объеме, при защите задания студент демонстрирует свободное владение материалом, связанным с технологией бронирования, приема и размещения гостя в гостиничном предприятии, условными обозначениями, принятыми в гостиничном сервисе, должностными обязанностями. Демонстрирует способность к рассуждениям и умозаключениям, приводит и делает выводы.

**Оценка «хорошо»** - задание выполнено самостоятельно и в полном объеме, при защите задания студент демонстрирует свободное владение материалом, связанным с технологией бронирования, приема и размещения гостя в гостиничном предприятии, условными обозначениями, принятыми в гостиничном сервисе, должностными обязанностями. Демонстрирует способность к рассуждениям и умозаключениям, но затрудняется привести примеры и сделать выводы.

**Оценка «удовлетворительно»** - задание по большинству позиций носит поверхностный характер; отсутствуют примеры и выводы.

**Оценка «неудовлетворительно»** - большинство критериев не учтено при выполнении задания.

**Оценка выполнения теста:**

За правильный ответ на вопрос выставляется положительная оценка – 1 балл.

За не правильный ответ на вопрос выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

**Критерии оценки:**

Оценка «5» - выставляется при ответе более чем на 20 вопроса

Оценка «4»- выставляется при ответе более чем на 17 вопросов

Оценка «3» - выставляется при ответе более чем на 13 вопросов

Оценка «2» - выставляется при ответе менее чем на 13 вопросов

**ПМ 3. Выполнение курсовой работы.**

По желанию.

**4. Измерительные материалы для оценивания результатов освоения ПМ03**

**Задания для проведения квалификационного экзамена**

**Курс 3, семестр 6 -**

**Форма проведения экзамена (квалификационного):** выполнение практических заданий. Очно с приглашением экзаменуемых. Обучающийся должен выполнить один из вариантов заданий индивидуально.

**МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЭКЗАМЕНА (КВАЛИФИКАЦИОННОГО)**
**для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля**
**ПМ 03 Освоение профессии «Администр»**

**ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНА**

Содержанием задания являются практические задания. Для каждого кейса студенты получают варианты заданий в виде запросов клиента с реальной ситуацией из области гостиничной индустрии . Участники работают над реализацией запросов , в условиях, приближенных к настоящей работе в офисе (туристическом агентстве и пр.), выполняя задачи, указанные в задании.

Участники экзамена получают пакет документов перед началом экзамена. Задание может иметь несколько вариантов, выполняемых по согласованным графикам.

Задание включает в себя 15 вариантов (кейсов).

Окончательные аспекты критериев оценки уточняются членами экзаменационной комиссии. Оценка производится как в отношении работы , так и в отношении процесса выполнения заданий экзамена. Если участник экзамена не выполняет требования техники безопасности, подвергает опасности себя или других студентов, такой участник может быть отстранен от экзамена. Оценка производится после выполнения всех заданий в кейсе.

**ПРОВЕДЕНИЯ ЭКЗАМЕНА (КВАЛИФИКАЦИОННОГО)**
**для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля**
ПМ.03 Освыоение профессии «Администратор»
***Формируемые компетенции ПК 3.1.- ПК 3.3-ОК 01 ; ОК 02; ОК 03; ОК 5; ОК09***

**4.Критерии оценивания задания профессиональных компетенций на квалификационном экзамене:**

**Оценка «отлично»** - задание выполнено самостоятельно и в полном объеме, рассмотрены подробно вопросы, касающиеся алгоритмов бронирования, заселения и выписки гостя. Знание

типологии и классификации, структуры гостиницы; при защите задания студент демонстрирует свободное владение материалом, связанным с технологией бронирования, приема и размещения гостя в гостиничном предприятии, условными обозначениями, принятыми в гостиничном сервисе, должностными обязанностями. Демонстрирует способность к рассуждениям и умозаключениям, приводит и делает выводы.

**Оценка «хорошо»** - задание выполнено самостоятельно и в полном объеме, рассмотрены подробно вопросы, касающиеся алгоритмов бронирования, заселения и выписки гостя. Знание типологии и классификации, структуры гостиницы; при защите задания студент демонстрирует свободное владение материалом, связанным с технологией бронирования, приема и размещения гостя в гостиничном предприятии, условными обозначениями, принятыми в гостиничном сервисе, должностными обязанностями. Демонстрирует способность к рассуждениям и умозаключениям, приводит и делает выводы

**Оценка «удовлетворительно»** - задание по большинству позиций носит поверхностный характер; отсутствуют примеры и выводы.

**Оценка «неудовлетворительно»** - большинство критериев не учтено при выполнении задания.

***Отметкой за экзамен по профессиональному модулю является средний арифметический показатель за все выполненные задания экзамена.***

---

Билеты к квалификационному экзамену по ПМ 04 Предоставление гостиничных услуг.
В количестве 15 билетов –кейсов.

## 5. Список используемой литературы


1. Арбузова Н.Ю. Технология организации гостиничных услуг учеб.пособие для студентов высш. учеб. заведений/ Н.Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия»,2011.- 224с.
2. Асанова И.М. Деятельность службы приёма и размещения: учебник для студ. высш. учеб.заведений / И.М. Асанова, А.А. Жуков. – М.: Издательский центр «Академия», 2011. – 288с.

3. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А., Умнов А.Н. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии. – М., 2001.
4. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах : учеб. пособие для студентов сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – 3-е изд., стер. –М.: Издательский центр «Академия», 2011. 208с.
5. Технология гостиничного сервиса : учебник для студентов учреждений высш. проф. образования / Н.В. Корнеев, Ю.В. Корнеева, И.А. Емелина. – М .: Издательский центр «Академия», 20011. – 272с.
6. Тимохина Т.Н. Организация приёма и обслуживания туристов: учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД «Форум»: ИНФРА –М, 2008.- 352с.: ил.- (Высшее образование)