

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
«ТЮМЕНСКИЙ ТЕХНИКУМ ИНДУСТРИИ ПИТАНИЯ, КОММЕРЦИИ И СЕРВИСА»
МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР КОМПЕТЕНЦИЙ В ОБЛАСТИ ИСКУССТВА,
ДИЗАЙНА И СФЕРЫ УСЛУГ

Приложение № 41
к ОП СПО по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

ПМ.03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Тюмень 2026

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденным приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 г. N 1100 (ред. от 03.07.2024) и примерной основной образовательной программой, утвержденной протоколом ФУМО в системе среднего профессионального образования по УГПС 43.00.00 от 19.12.2022 №01 (зарегистрировано в государственном реестре примерных основных образовательных программ, приказ ФГБОУ ДПО ИРПО №П-162 от 07.04.2023 г.).

Разработчик: Т.А. Немировская, преподаватель высшей квалификационной категории

Одобрено
на заседании ПЦК Индустрии питания и сервиса
Протокол № 10 от 28.05.2026 г.
Председатель ПЦК

К.С. Кондрашова

Подпись

СОГЛАСОВАНО

Генеральный директор

(должность)

ООО "Трэвелсервис"

(организация/предприятие)

Юс. Бауэр Э.Н.

28 мая 2026 г.



СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	11
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	31
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	33

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Профессиональный модуль ПМ.03 Предоставление гостиничных услуг является частью основной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля, обучающихся должен освоить вид деятельности «Предоставление гостиничных услуг» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции (ОК, ПК)

1.2.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2	Предоставление гостиничных услуг
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ПК 3.4.	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	– оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; – проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; – распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных; – планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; – формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; – координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); – контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; – управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); – стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;
------------------	--

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

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

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

1.3 Инвариантные целевые ориентиры воспитания выпускников образовательной организации, формируемые в процессе освоения профессионального модуля

Целевые ориентиры	Обоз
Гражданское воспитание	
Осознанно выражающий свою российскую гражданскую принадлежность (идентичность) в поликультурном, многонациональном и многоконфессиональном российском обществе, в мировом сообществе.	ЦО 1
Проявляющий гражданско-патриотическую позицию, готовность к защите Родины, способный аргументированно отстаивать суверенитет и достоинство народа России и Российского государства, сохранять и защищать историческую правду.	ЦО 3
Ориентированный на активное гражданское участие в социально-политических процессах на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан.	ЦО 4
Обладающий опытом гражданской социально значимой деятельности (в студенческом самоуправлении, добровольческом движении, предпринимательской деятельности, экологических, военно-патриотических и др. объединениях, акциях, программах)	ЦО 6
Патриотическое воспитание	
Осознающий свою национальную, этническую принадлежность, демонстрирующий приверженность к родной культуре, любовь к своему народу.	ЦО 7
Сознающий причастность к многонациональному народу Российской Федерации, Отечеству, общероссийскую идентичность.	ЦО 8
Проявляющий деятельное ценностное отношение к историческому и культурному наследию своего и других народов России, их традициям, праздникам.	ЦО 9
Духовно-нравственное воспитание	
Проявляющий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России с учётом мировоззренческого, национального, конфессионального самоопределения.	ЦО 11
Ориентированный на создание устойчивой семьи на основе российских традиционных семейных ценностей, рождение и воспитание детей и принятие родительской ответственности.	ЦО 14
Обладающий сформированными представлениями о ценности и значении в отечественной и мировой культуре языков и литературы народов России.	ЦО 15
Эстетическое воспитание	
Проявляющий понимание художественной культуры как средства коммуникации и самовыражения в современном обществе, значение нравственных норм, ценностей, традиций в искусстве.	ЦО 18
Ориентированный на осознанное творческое самовыражение, реализацию творческих способностей, на эстетическое обустройство собственного быта,	ЦО 19

профессиональной среды.	
Физическое воспитание, формирование культуры здоровья и эмоционального благополучия	
Соблюдающий правила личной и общественной безопасности, в том числе безопасного поведения в информационной среде.	ЦО 21
Использующий средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	ЦО 25
Профессионально-трудовое воспитание	
Выражающий осознанную готовность к непрерывному образованию и самообразованию в выбранной сфере профессиональной деятельности.	ЦО 28
Понимающий специфику профессионально-трудовой деятельности, регулирования трудовых отношений, готовый учиться и трудиться в современном высокотехнологичном мире на благо государства и общества.	ЦО 29
Ориентированный на осознанное освоение выбранной сферы профессиональной деятельности с учётом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, государства и общества.	ЦО 30
Обладающий сформированными представлениями о значении и ценности выбранной профессии, проявляющий уважение к своей профессии и своему профессиональному сообществу, поддерживающий позитивный образ и престиж своей профессии в обществе.	ЦО 31
Экологическое воспитание	
Применяющий знания из общеобразовательных и профессиональных дисциплин для разумного, бережливого производства и природопользования, ресурсосбережения в быту, в профессиональной среде, общественном пространстве.	ЦО 34
Имеющий и развивающий опыт экологически направленной, природоохранной, ресурсосберегающей деятельности, в том числе в рамках выбранной специальности, способствующий его приобретению другими людьми	ЦО 35
Ценности научного познания	
Демонстрирующий навыки критического мышления, определения достоверности научной информации, в том числе в сфере профессиональной деятельности.	ЦО 38
Умеющий выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	ЦО 39
Использующий современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	ЦО 40
Развивающий и применяющий навыки наблюдения, накопления и систематизации фактов, осмысления опыта в естественнонаучной и гуманитарной областях познания, исследовательской и профессиональной деятельности	ЦО 41

1.4 Вариативные целевые ориентиры воспитания обучающихся, отражающие специфику ГАПОУ ТО «Тюменский техникум индустрии питания, коммерции и сервиса», реализующей программы СПО

Гражданское воспитание	
Сознающий свою позицию активного и ответственного члена российского общества, осознающего свои конституционные права и обязанности, уважающего закон и правопорядок, обладающего чувством собственного достоинства, осознанно принимающего традиционные национальные и общечеловеческие гуманистические и демократические ценности	ЦО 44
Понимающий и принимающий гуманистические, демократические и традиционные ценности многонационального российского общества с помощью воспитания способности к духовному развитию, нравственному самосовершенствованию, уважительно относящегося к религиозным чувствам, взглядам людей или их отсутствию	ЦО 45

Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	ЦО 46
Патриотическое воспитание	
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.	ЦО 47
Духовно-нравственное воспитание	
Осознающий приоритетную ценность личности человека, уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	ЦО 48
Физическое воспитание, формирование культуры здоровья и эмоционального благополучия	
Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта;	ЦО 50
Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	ЦО 51
Профессионально-трудовое воспитание	
Демонстрирующий умение эффективно взаимодействовать в команде, вести диалог, в том числе с использованием средств коммуникации	ЦО 53
Демонстрирующий готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности	ЦО 54
Демонстрирующий готовность к участию в инновационной деятельности Тюменского региона	ЦО 55
Осознающий необходимость самообразования и стремящийся к профессиональному развитию по выбранной профессии	ЦО 56
Демонстрирующий готовность поддерживать партнерские отношения с коллегами, работать в команде	ЦО 57
Мобильно реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, способный к их освоению	ЦО 58

1.5. Планируемые целевые ориентиры воспитания обучающихся, реализуемые в рамках программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих (профессии) 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Наименование дисциплины	ЦО
МДК.03.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиничных услуг	ЦО 1, ЦО 3, ЦО 4, ЦО 6, ЦО 7, ЦО 8, ЦО 9, ЦО 11, ЦО 14, ЦО 15; ЦО 18, ЦО19, ЦО 21, ЦО 25; ЦО28;ЦО29;ЦО30;ЦО31;ЦО 34;ЦО 35;ЦО38;ЦО 39;ЦО 40;ЦО 41.
МДК 03.02Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	ЦО 1, ЦО 3, ЦО 4, ЦО 6, ЦО 7, ЦО 8, ЦО 9, ЦО 11, ЦО 14, ЦО 15; ЦО 18,ЦО19,ЦО 21,ЦО 25;ЦО28;ЦО29;ЦО30;ЦО31;ЦО 34;ЦО 35;ЦО38;ЦО 39;ЦО 40;ЦО 41.
МДК 03.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	ЦО 1, ЦО 3, ЦО 4, ЦО 6, ЦО 7, ЦО 8, ЦО 9, ЦО 11, ЦО 14, ЦО 15;ЦО 18,ЦО19,ЦО 21,ЦО 25;ЦО28;ЦО29;ЦО30;ЦО31;ЦО 34;ЦО 35;ЦО38;ЦО 39;ЦО 40;ЦО 41.

--	--

1.5. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 496 часа;

Из них на освоение МДК – 320 часов;

Практики, в том числе учебная – 72 часа;

производственная – 72 часов;

Промежуточная аттестация – 12 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Объем образовательной программы (час)	Объем профессионального модуля, час.					
			Занятия во взаимодействии с преподавателем, час.				Практики	
			Всего	Обучение по МДК ,в час. в т.ч.				
				Практические занятия (часов)	Курсовая проект (работа) (часов)	Самостоятельная работа	Учебная	Производственная
1	2	3	5	6	7	8	9	10
ПК 3.1; 3.2; 3.3; 3.4 ОК 01 – ОК 09	МДК 03.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы	124	106	70	-	18		
ПК 3.1; 3.2; 3.3; 3.4 ОК 01 – ОК 09	МДК.03.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	92	92	48	-	-		
ПК 3.1; 3.2; 3.3; 3.4 ОК 01 – ОК 09	МДК 03.03Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	130	122	80	-	2		
	Учебная практика	72					72	72
	Производственная практика	72						

	Промежуточная аттестация	12						
	Всего:	496	320		-		72	72

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
МДК 03.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования		124
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса		124
Тема 1.1. Структура, состав и основные функции службы эксплуатации номерного фонда	Содержание учебного материала	2
	Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.	
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 1. Оформление технологических документов службы номерного фонда.	4
	Самостоятельная работа обучающихся	
	Самостоятельная работа №1. Должностные обязанности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	4
Тема 1.2 Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Содержание учебного материала	2
	Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	
	Тематика практических занятий	2
	Практическая работа № 2. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.	
	Практическая работа № 3. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	2
	Практическая работа № 4. Составление персональных заданий супервайзерам.	2
	Практическая работа № 5. Составление персональных заданий горничным.	2
	Практическая работа № 6. Составление графика выхода на работу персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	4
	Самостоятельная работа обучающихся	2
	Самостоятельная работа №2. Подготовить сообщение на тему: «Должностные обязанности горничной»	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
Тема 1.3. Определение потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах	Содержание учебного материала	2
	<i>Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.</i>	
	Тематика практических занятий	4
	Практическая работа № 7. Расчет потребности в постельном белье, банных принадлежностях.	
	Практическая работа №8. Расчет потребности в моющих средствах и инвентаре.	4
	Самостоятельная работа обучающихся	2
	<i>Самостоятельная работа №3. Подготовить перечень оборудования гостиничных номеров в зависимости от категории номера</i>	
Тема 1.4 Нормы расхода чистящих и моющих средств	Содержание учебного материала	2
	<i>Необходимые материально-производственные запасы для обеспечения уборочных работ.</i>	
	Тематика практических занятий	4
	Практическая работа № 9. Расчет нормы расхода чистящих и моющих средств на уборку номера.	
	Практическая работа № 10. Расчет нормы расхода чистящих и моющих средств на уборку служебных помещений.	2
	Практическая работа № 11. Расчет нормы расхода чистящих и моющих средств на уборку общественных помещений.	2
	Самостоятельная работа обучающихся	4
	<i>Самостоятельная работа №4. Подготовить презентацию на тему: «Оборудование службы эксплуатации номерного фонда».</i>	
Тема 1.5 Действия сотрудников в чрезвычайных ситуациях	Содержание учебного материала	2
	<i>Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации.</i>	
	Самостоятельная работа обучающихся	2
	<i>Самостоятельная работа №5. Разработать памятку при действиях сотрудников в чрезвычайных ситуациях</i>	
	Содержание учебного материала	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
Тема 1.6. Охрана труда и техника безопасности в гостинице.	Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем.	2
	Самостоятельная работа обучающихся	2
	Самостоятельная работа №6. Разработать памятку для горничной при обращении с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.	
Тема 1.7 Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей	Содержание учебного материала	2
	Формирование внутрифирменных стандартов обслуживания гостей.	
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа №12. Разработка стандартов для работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостиничном хозяйстве.	2
	Самостоятельная работа обучающихся	2
Тема 1.8 Этика и этикет делового общения	Содержание учебного материала	
	Правила делового общения. Виды стандартов обслуживания.	2
Тема 1.9 Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей	Содержание учебного материала	2
	Служба бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Показатели оценки деятельности гостиницы.	
Тема 1.10 Требования к обслуживающему персоналу службы бронирования	Содержание учебного материала	2
	Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.	
Тема 1.11 Особенности переговоров по телефону.	Содержание учебного материала	2
	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров.	
Тема 1.12 Письменная коммуникация	Содержание учебного материала	2
	Правила письменной коммуникации при общении с гостями.	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
Тема 1.13 Мотивация потребительского поведения	Содержание учебного материала Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	2
Тема 1.14 Способы бронирования в гостиницах	Содержание учебного материала Правила процедуры бронирования. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования.	2
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 13. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	4
	Практическая работа № 14. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	4
	Практическая работа № 15. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	4
Тема 1.15 Оформление заказов на бронирование	Содержание учебного материала Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	2
Тема 1.16 Гарантированное и негарантированное бронирование	Содержание учебного материала Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	2
Тема 1.17 Автоматизированные системы управления в гостиницах	Содержание учебного материала Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	1
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 16. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	4
	Практическая работа № 17. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	4

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
Тема 1.18 Коммуникация с гостями в процессе бронирования, приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке	<i>Практическая работа № 18. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ</i>	4
	<i>Практическая работа № 19. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ</i>	4
	Содержание учебного материала Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Стандарты общения с гостями в процессе обслуживания гостей на английском языке. Ошибки операторов при бронировании.	1
	Тематика практических занятий <i>Практическая работа № 20. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.</i>	4
Тема 1.19 Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы	Содержание учебного материала Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями.	1
Тема 1.20 Правила ведения деловой переписки на иностранном языке	Содержание учебного материала Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.	1
	Тематика практических занятий <i>Практическая работа № 21. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.</i>	4
МДК. 03.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг		92
Раздел 1. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса		54
Тема 1.1 Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания	Содержание учебного материала Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг.	2

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	2
Тема 1.2 Уборка общественных и служебных зон гостиницы	Содержание учебного материала	2
	Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	
	Тематика практических занятий	2
	Практическая работа № 1. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	
	Практическая работа № 2. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	2
	Практическая работа № 3. Оформление контроля качества уборки номеров.	2
	Практическая работа № 4. Оформление контроля качества уборки номеров.	2
	Практическая работа № 5. Составление памятки по уборке помещений гостиничных номеров.	2
	Практическая работа № 6. Составление памятки по уборке помещений гостиничных номеров.	2
Тема 1.3 Обслуживание VIP-гостей.	Содержание учебного материала	2
	Организация обслуживания особо важных персон. Уборка в номерах, занятых VIP –гостями. Виды комплиментов для VIP-гостей.	
Тема 1.4 Уборочные материалы, техника, инвентарь	Содержание учебного материала	2
	Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.	
Тема 1.5 Хранение ценных вещей проживающих.	Содержание учебного материала	2
	Правила учета и возврата забытых вещей. Оформление документов по учету и возврату забытых вещей.	
Тема 1.6 Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации	Содержание учебного материала	2
	Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих (камеры хранения, сейфы, депозитные ячейки и индивидуальные электронные сейфы), их назначение, характеристика, правила пользования	
Тема 1.7 Оформление забытых вещей	Содержание учебного материала	2
	Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата. Документация по хранению и возврату забытых вещей.	
	Тематика практических занятий	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
	<i>Практическая работа № 7. Заполнение бланков по оформлению забытых вещей.</i>	2
	<i>Практическая работа № 8. Оформление бланков по возврату забытых вещей.</i>	2
Тема 1.8 Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов	Содержание учебного материала	2
	Ознакомление с международными знаками по уходу за тканями из различных материалов. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	
	Тематика практических занятий	2
	<i>Практическая работа № 9. Расшифровка ярлыков текстильных изделий.</i>	
	<i>Практическая работа № 10. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.</i>	2
Тема 1.9 Организация работы прачечной и химчистки в гостинице	Содержание учебного материала	2
	Достоинства и недостатки прачечной и химчистки в гостинице. Профессиональное оборудование для прачечной и химчистки.	
	Тематика практических занятий	2
	<i>Практическая работа № 11. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.</i>	
	<i>Практическая работа № 12. Составление бланков–заказов на услуги прачечной и химчистки.</i>	2
Тема 1.10 Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей, проживающих в гостинице	Содержание учебного материала	2
	Ознакомление с технологией работы обслуживающего персонала с ключами. Хищения в гостиницах. Методы предотвращения гостиничных краж.	
Тема 1.11 Системы контроля доступа в помещения	Содержание учебного материала	2
	Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	
Тема 1.12. Системы видеонаблюдения в гостинице	Содержание учебного материала	2
	Изучение возможностей инженерно – технических средств, применяемых в процессе обеспечения безопасности гостиницы.	
	Тематика практических занятий	
	<i>Практическая работа № 13. Составление программы противодействия воровству в гостинице.</i>	2

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
	<i>Практическая работа № 14. Составление алгоритма действий сотрудников гостиницы в ситуации, угрожающей безопасности гостей и персонала (кражи, разбой, беспорядки, хулиганство, терроризм).</i>	2
Раздел 2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж		38
Тема 2.1 Ознакомление с технологией on-line бронирования	Содержание учебного материала	2
	<i>Виды и технология использования пакетов современных прикладных программ.</i>	
	Тематика практических занятий	
	<i>Практическая работа № 15. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.</i>	2
Тема 2.2 Сегментирование клиентов в гостинице	Содержание учебного материала	2
	<i>Формирование и ведение базы данных в гостинице.</i>	
	<i>Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.</i>	2
	Тематика практических занятий	
	<i>Практическая работа № 16. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие.</i>	2
	<i>Практическая работа № 17. Формирование программ лояльности клиентов.</i>	2
	<i>Практическое занятие № 18. Разработка программ лояльности для клиентов разных категорий.</i>	2
Тема 2.3 Схема работы специалистов службы бронирования по продаже гостиничных услуг	Содержание учебного материала	2
	<i>Составление договоров и соглашений на бронирование с туроператорами корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг.</i>	
Тема 2.4 Виды договоров (соглашений) на бронирование	Содержание учебного материала	2
	<i>Прямые и не прямые каналы бронирования. Виды договоров о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский договор.</i>	
Тема 2.5	Содержание учебного материала	2
	<i>Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы.</i>	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
Презентация услуг гостиницы	Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	2
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 19. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия.	2
Тема 2.6 Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж	Содержание учебного материала	2
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	
	Изучение правил заполнения бланков бронирования. Отчеты по бронированию.	2
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 20. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования.	2
Тема 2.7 Виды заявок и действия с ними	Содержание учебного материала	2
	Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 21. Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.	2
	Практическая работа № 22. Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.	2
	Практическая работа № 23. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	2
	Практическая работа № 24. 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
Тема 2.8 Ценообразование: расчет цены услуг	Содержание учебного материала	2
	Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	
Тема 2.9	Содержание учебного материала	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф)	Понятие <i>revenue management</i> ; задачи и инструменты <i>revenue management</i> ; прогнозирование. Тарифная политика гостиничного предприятия.	2
МДК.03.03. Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы		130
Раздел 1. Координация текущей деятельности сотрудников службы приёма и размещения гостей		58
Тема 3.1 Введение	Содержание учебного материала	2
	Основные нормативные документы по правилам предоставления гостиничных услуг. Классификация гостиниц и отелей. Права и обязанности посетителей и гостей. Типы гостиничных предприятий.	
	Самостоятельная работа обучающихся	2
	Самостоятельная работа №1. Подготовить презентацию на тему: Классификация гостиничных предприятий в РФ.	
Тема 3.2 Структура гостиницы	Содержание учебного материала	2
	Организационная структура гостиницы. Функции, персонал, разделение и классификация номеров.	
	Тематика практических занятий	4
	Практическая работа № 1. Составление структуры гостиницы и структуры службы приема и размещения на примере конкретной гостиницы.	
Тема 3.3 Служба приема и размещения	Содержание учебного материала	2
	Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Формирование и задачи службы приема и размещения	
	Тематика практических занятий	4
	Практическая работа № 2. Организация службы приема и размещения	
Тема 3.4 Организация труда в гостинице	Содержание учебного материала	1
	Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба	
Тема 3.5 Требования к персоналу службы	Содержание учебного материала	1
	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Стандарты внешнего вида работников	
Тема 3.6 Организация рабочего места службы приема и размещения	Содержание учебного материала	1
	Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. Место службы приема и размещения в организационной структуре гостиницы.	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
Тема 3.7 Оборудование секций службы приема и размещения	Содержание учебного материала Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Стойка ресепшн. Рабочие инструменты служащих.	1
Тема 3.8 Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения	Содержание учебного материала Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиниц.	1
Тема 3.9 Этикет сотрудников служб приема и размещения	Содержание учебного материала Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров в гостинице	2
	Тематика практических работ	
	Практическая работа № 3. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	4
	Практическая работа № 4. Чтение и перевод текстов с иностранного языка	4
	Практическая работа № 5. Освоение технологии ведения телефонных переговоров	4
Тема 3.10 Конфликтные ситуации и их разрешение	Содержание учебного материала Типы конфликтов, их профилактика в службе приема и размещения. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	2
	Тематика практических работ	
	Практическая работа № 6. Управление конфликтами и жалобами, решение кейсов.	4
Тема 3.11 Проблемы службы приема и размещения	Содержание учебного материала Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ.	2
	Тематика практических работ	
	Практическая работа № 7. Ситуационные задачи «Поселение проблемного гостя»	2
	Практическая работа № 8. Ситуационные задачи «Переселение гостя, подселение гостей».	2
Тема 3.12 Виды гостиничных услуг	Содержание учебного материала Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	2
Тема 3.13	Содержание учебного материала	1

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
Системы и технологии службы приема и размещения	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные. Состав, функции и возможности при использовании автоматизированных систем управления	4
	Тематика практических работ	
	Практическая работа № 9. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.	
Тема 3.14 Система контроля доступа в помещения гостиницы	Содержание учебного материала	2
	Особенности обеспечения безопасности в гостинице. Классификация систем. Организация хранения личных вещей.	2
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 10. Алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей	
Раздел 2. Процесс поселения и выселения гостей		66
Тема 3.15 Процесс поселения в гостиницу	Содержание учебного материала	2
	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	4
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 11. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	4
	Практическая работа № 12. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	4
	Практическая работа № 13. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	4
	Практическая работа № 14. Работа с профайлом компаний: корректировка и внесение изменений	4
	Практическая работа № 15. Работа с профайлом агентств: корректировка и внесение изменений	4
	Практическая работа № 16. Работа с профайлом групп: корректировка и внесение изменений	4
	Практическая работа № 17. Особенности поселения гостей от группы	2
	Практическая работа № 18. Особенности поселения коллектива.	2
	Практическая работа № 19. Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер	2
Тема 3.16 Документы службы приема и размещения	Содержание учебного материала	1
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	
Тема 3.17 Документация учета номерного фонда	Содержание учебного материала	1
	Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
	Тематика практических занятий	4
	Практическая работа № 20. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем	
	Практическая работа № 21. Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонт/не сдается номер)	2
	Практическая работа № 22. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2
Тема 3.18 Гостиничные услуги	Содержание учебного материала Правила оформления дополнительных гостиничных услуг (бытовые, корпоративные, транспортные, справочно-информационные, технические, развлекательные). Услуги, включаемые в стоимость номера. Обязательные услуги за отдельную плату. Дополнительные услуги за отдельную плату. Предоставление услуг питания.	2
Тема 3.19 Правила оформления хранения ценностей	Содержание учебного материала Правила оформления хранения ценностей и предоставление сейфов и камер для хранения ценных вещей.	2
Тема 3.20 Стандарты качества обслуживания при выпуске гостей	Содержание учебного материала Стандарты качества обслуживания при выпуске гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выпуска».	2
Тема 3.21 Функции кассира службы приема и размещения.	Содержание учебного материала Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.	1
Тема 3.22 Порядок расчета оплаты в гостинице	Содержание учебного материала Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов.	2
	Тематика практических занятий	4
	Практическая работа № 23. Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидки и перенос начисления	
Тема 3.24 Конфликтные ситуации при расчетах с гостями	Содержание учебного материала Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	1

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
Тема 3.25 Категории гостей	Содержание учебного материала Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан	2
Тема 3.26 Поселение в номер	Содержание учебного материала Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.	1
Тема 3.27 Особенности обслуживания VIP-гостей	Содержание учебного материала Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Комплименты VIP гостям.	2
Тема 3.28 Правила регистрации иностранных гостей	Содержание учебного материала Правила регистрации иностранных гостей. Содержание учебного материала: Законы РФ, регулирующие миграционный учет граждан. Особенности регистрации иностранных граждан. Порядок действий при постановке на учет иностранного гражданина при заселении в гостиницу. Алгоритм действий при заселении иностранных постояльцев. Ответственность за нарушение правил.	2
Тема 3.29 Виды и категории виз	Содержание учебного материала Виды и категории виз (туристическая, деловая, рабочая, частная, член семьи, транзитная и пр.) Понятие миграционной карты.	1
	Тематика практических занятий Практическая работа № 24. Размещение гостей (предоставление номеров).	2
Промежуточная аттестация по МДК.03.03		6
Учебная практика Виды работ Отработка приемов организации рабочего места 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;		72

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
	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, выезжающих); 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;	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
	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	
Производственная практика Виды работ	Отработка умений работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка умений информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей; Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям; Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями; Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей; Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями; Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; Выполнение обязанностей ночного портье; Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита; Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих;	72

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
	Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; Проведение контроля готовности номеров к заселению; Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.; Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования; Ведение учета забытых вещей; Работа с просьбами и жалобами гостей; Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; Заполнение документов по соответствию выполненным работ стандартам качества; Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий; Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг; Оформление отчетной документации; Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах; Оформление актов на списание малоценного инвентаря; Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей; Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям; Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями; Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке; Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости; Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле; Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях; Оформление принятых заявок на резервирование номеров; Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования; Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров; Внесение изменений в заказ на бронирование; Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения;	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	
Экзамен по модулю		6
Всего		496

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ 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.

Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)», оснащенная в соответствии с п. 6.1.2.3 примерной образовательной программы по специальности.

Мастерские «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования», сервис на объектах гостеприимства «Горничная», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.4 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 имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

3.2.1 Электронные издания (ресурсы):

1 Об основах туристской деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ (действующая редакция) // Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> справочно-правовая система КонсультантПлюс

2 ГОСТ Р 53423-2009 Туристические услуги. Гостиницы и другие средства размещения. Термины и определения [электронный ресурс] // режим доступа: справочно-правовая система Консультант Плюс

3 ГОСТ Р 54603-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу [Электронный ресурс]: Приказ Росстандарта от 08.12.2011 N 737-ст. (действующая редакция) // Режим доступа <http://www.consultant.ru/> справочно-правовая система КонсультантПлюс, свободный (дата обращения 12.05.2024).

4 ГОСТ Р 50646-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения [Электронный ресурс]: Приказ Росстандарта от 29.11.2012 N 1612-ст. (действующая редакция) // Режим доступа <http://www.consultant.ru/> справочно-правовая система КонсультантПлюс, свободный (дата обращения 12.05.2024).

5 ГОСТ 32611-2014. Межгосударственный стандарт. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов [Электронный ресурс]: Приказ Росстандарта от 26.03.2014 N 228-ст. (действующая редакция) // Режим доступа <http://www.consultant.ru/> справочно-правовая система КонсультантПлюс, свободный (дата обращения 12.05.2024).

6. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. [электронный ресурс] // режим доступа: справочно-правовая система Консультант Плюс

7. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения [электронный ресурс] // режим доступа: справочно-правовая система Консультант Плюс

8. О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации [электронный ресурс] // режим доступа: справочно-правовая система Консультант Плюс

9. О персональных данных: федер. закон от 27.07.2006 №152 (в ред. от 25 июля 2011 №261-ФЗ) [электронный ресурс] // режим доступа: справочно-правовая система Консультант Плюс

10. О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию [электронный ресурс]: федеральный закон от 15.08.1996 г (действующая редакция) N 114-ФЗ // режим доступа: справочно-правовая система Консультант Плюс.

11. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (с изменениями) // режим доступа: справочно-правовая система Гарант

12. О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации: федер. закон от 25.07.2002 №115-ФЗ. [электронный ресурс] // режим доступа: справочно-правовая система Консультант Плюс

13. Алексеева, Н. П. Tourismus. Туризм [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. П. Алексеева. - 2-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2021. - 333 с. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>

14 Восколович, Н. А. Маркетинговые технологии в туризме [Электронный ресурс]: учебник и практикум для СПО / Н.А. Восколович. - 4-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юрайт, 2024. - 242 с. - (Профессиональное образование) - Режим доступа: www.biblio-online.ru

15 Голубев, А. П. Английский язык для специальности «Туризм» [Электронный ресурс]: учеб. для учрежд. сред. проф. образования / А. П. Голубев, Е. И. Бессонова, И. Б. Смирнова. – 2-е изд., испр. – Москва : Академия, 2021. – 192 с. - Режим доступа: <http://www.academia-moscow.ru>

16 Ёхина, М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения [Электронный ресурс]: учеб. для СПО / М. А. Ёхина. - 3-е изд. испр. и доп. - Москва : Академия, 2021. - 320 с. - Режим доступа: <http://www.academia-moscow.ru>.

17 Ёхина, М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж [Электронный ресурс]: учеб. для СПО / М. А. Ёхина. - 3-е изд. испр. и доп. - Москва : Академия, 2022. - 256 с. - Режим доступа: <http://www.academia-moscow.ru>

18 Planet of English [Электронный ресурс]: учебник английского языка для учреждений СПО / Г. Т. Безкороваяная, Н. И. Соколова, Е. А. Койранская, Г. В. Лаврик]. - 4-е изд., стер. - Москва : Академия, 2021. - 256 с.: ил. - Режим доступа: <http://www.academia-moscow.ru>

19 Pro HOTEL - портал про гостиничный бизнес [Электронный ресурс]. – URL : www.prohotel.ru

20 Гостиничное хозяйство. Hotelwesen [Электронный ресурс]: учебное пособие / сост. Н. П. Алексеева. - 2-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2021. - 344 с. - URL : <https://e.lanbook.com/book/84576>.

21 Безкороваяная, Г. Т. Planet of English [Электронный ресурс]: учеб. англ. яз. для СПО / Г. Т. Бескороваяная. – 8-е изд., стер. – Москва : Академия, 2020. – 256 с. – URL: <http://www.academia-moscow.ru>

22 Потапова, И. И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда [Электронный ресурс]: учеб. для СПО / И. И. Потапова. - Москва : Академия, 2021. - 320 с. - Режим доступа: <http://www.academia-moscow.ru>

23 Скобельцына, А. С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности [Электронный ресурс]: учебник для СПО / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. - 4-е изд., пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2024. - 251 с. - (Профессиональное образование). - URL: www.biblio-online.ru

3.2.2 Дополнительные источники:

1 Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / Д. Г. Брашнов, Е. В. Мигунова. - 2-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2021. - 218 с. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book>

2 Синяева, И. М. Основы рекламы [Электронный ресурс]: учебник и практикум для СПО / И. М. Синяева - Москва : Юрайт, 2023. - 552 с. - (Профессиональное образование). – Режим доступа: www.biblio-online.ru

3 Семенова, М. Ю. Английский язык: туризм и сервис [Текст]: учеб. пособ. для СПО / М. Ю. Семенова. – Москва : Кнорус, 2021. – 260 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	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 Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - практических работ - практических заданий по учебной и производственной практикам; - видов заданий по самостоятельной работе Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка выполнения: - практических заданий на экзамене по МДК; - видов заданий на демонстрационном экзамене экзамена по профессиональному модулю
ПК 3.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	
ПК 3.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	
ПК 3.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

	Контролировать выполнение стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ЦО 1 Осознанно выражающий свою российскую гражданскую принадлежность (идентичность) в поликультурном, многонациональном и многоконфессиональном российском обществе, в мировом сообществе	-выражает свою российскую гражданскую принадлежность	Наблюдение и экспертная оценка личностных результатов
ЦО 3 Проявляющий гражданско-патриотическую позицию, готовность к защите Родины, способный аргументированно отстаивать суверенитет и достоинство народа России и Российского государства, сохранять и защищать историческую правду.	- проявляет гражданско-патриотическую позицию, готовность к защите Родины	Наблюдение и экспертная оценка личностных результатов

ЦО 4. Ориентированный на активное гражданское участие в социально-политических процессах на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан.	-ориентирован на активное гражданское участие в социально-политических процессах на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан.	Наблюдение и экспертная оценка личностных результатов
ЦО 6. Обладающий опытом гражданской социально значимой деятельности (в студенческом самоуправлении, добровольческом движении, предпринимательской деятельности, экологических, военно-патриотических и др. объединениях, акциях, программах)	- обладает опытом гражданской социально значимой деятельности	Наблюдение и экспертная оценка личностных результатов
ЦО 7. Осознающий свою национальную, этническую принадлежность, демонстрирующий приверженность к родной культуре, любовь к своему народу.	- осознает свою национальную, этническую принадлежность, - демонстрирует приверженность к родной культуре, любовь к своему народу.	Наблюдение и экспертная оценка личностных результатов
ЦО 8. Сознаний причастность к многонациональному народу Российской Федерации, Отечеству, общероссийскую идентичность	- осознает причастность к многонациональному народу Российской Федерации, Отечеству, общероссийской идентичности	Наблюдение и экспертная оценка личностных результатов
ЦО 9. Проявляющий деятельное ценностное отношение к историческому и культурному наследию своего и других народов России, их традициям, праздникам.	- проявляет деятельное ценностное отношение к историческому и культурному наследию своего и других народов России, их традициям, праздникам	Наблюдение и экспертная оценка личностных результатов
ЦО 11. Проявляющий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России с учётом мировоззренческого, национального, конфессионального самоопределения.	- проявляет приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России с учётом мировоззренческого, национального, конфессионального самоопределения	Наблюдение и экспертная оценка личностных результатов
ЦО 14. Ориентированный на создание устойчивой семьи на основе российских традиционных семейных ценностей, рождение и воспитание детей и принятие родительской ответственности.	- ориентирован на создание устойчивой семьи на основе российских традиционных семейных ценностей, рождение и воспитание детей и принятие родительской ответственности	Наблюдение и экспертная оценка личностных результатов

ЦО 15. Обладающий сформированными представлениями о ценности и значении в отечественной и мировой культуре языков и литературы народов России.	-обладает сформированными представлениями о ценности и значении в отечественной и мировой культуре языков и литературы народов России	Наблюдение и экспертная оценка личностных результатов
ЦО 18. Проявляющий понимание художественной культуры как средства коммуникации и самовыражения в современном обществе, значение нравственных норм, ценностей, традиций в искусстве.	-проявляет понимание художественной культуры как средства коммуникации и самовыражения в современном обществе, значение нравственных норм, ценностей, традиций в искусстве	Наблюдение и экспертная оценка личностных результатов
ЦО 19. Ориентированный на осознанное творческое самовыражение, реализацию творческих способностей, на эстетическое обустройство собственного быта, профессиональной среды.	- ориентирован на осознанное творческое самовыражение, реализацию творческих способностей, на эстетическое обустройство собственного быта, профессиональной среды	Наблюдение и экспертная оценка личностных результатов
ЦО 21. Соблюдающий правила личной и общественной безопасности, в том числе безопасного поведения в информационной среде.	-соблюдает правила личной и общественной безопасности, в том числе безопасного поведения в информационной среде	Наблюдение и экспертная оценка личностных результатов
ЦО 25. Использующий средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	- использует средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Наблюдение и экспертная оценка личностных результатов
ЦО 28. Выражающий осознанную готовность к непрерывному образованию и самообразованию в выбранной сфере профессиональной деятельности.	- выражает осознанную готовность к непрерывному образованию и самообразованию в выбранной сфере профессиональной деятельности	Наблюдение и экспертная оценка личностных результатов
ЦО 29. Понимающий специфику профессионально-трудовой деятельности, регулирования трудовых отношений, готовый учиться и трудиться в современном высокотехнологичном мире на благо государства и общества.	- понимает специфику профессионально-трудовой деятельности, регулирования трудовых отношений, готовый учиться и трудиться в современном высокотехнологичном мире на благо государства и общества	Наблюдение и экспертная оценка личностных результатов

ЦО 30. Ориентированный на осознанное освоение выбранной сферы профессиональной деятельности с учётом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, государства и общества	- ориентирован на осознанное освоение выбранной сферы профессиональной деятельности с учётом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, государства и общества	Наблюдение и экспертная оценка личностных результатов
ЦО 31. Обладающий сформированными представлениями о значении и ценности выбранной профессии, проявляющий уважение к своей профессии и своему профессиональному сообществу, поддерживающий позитивный образ и престиж своей профессии в обществе	- обладает сформированными представлениями о значении и ценности выбранной профессии, проявляющий уважение к своей профессии и своему профессиональному сообществу, поддерживающий позитивный образ и престиж своей профессии в обществе	Наблюдение и экспертная оценка личностных результатов
ЦО 34. Применяющий знания из общеобразовательных и профессиональных дисциплин для разумного, бережливого производства и природопользования, ресурсосбережения в быту, в профессиональной среде, общественном пространстве.	- применяет знания из общеобразовательных и профессиональных дисциплин для разумного, бережливого производства и природопользования, ресурсосбережения в быту, в профессиональной среде, общественном пространстве	Наблюдение и экспертная оценка личностных результатов
ЦО 35. Имеющий и развивающий опыт экологически направленной, природоохранной, ресурсосберегающей деятельности, в том числе в рамках выбранной специальности, способствующий его приобретению другими людьми	- имеет и развивает опыт экологически направленной, природоохранной, ресурсосберегающей деятельности, в том числе в рамках выбранной специальности, способствующий его приобретению другими людьми	Наблюдение и экспертная оценка личностных результатов
ЦО 38. Демонстрирующий навыки критического мышления, определения достоверности научной информации, в том числе в сфере профессиональной деятельности.	- демонстрирует навыки критического мышления, определения достоверности научной информации, в том числе в сфере профессиональной деятельности	Наблюдение и экспертная оценка личностных результатов
ЦО 39. Умеющий выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	- выбирает способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Наблюдение и экспертная оценка личностных результатов
ЦО 40. Использующий современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, информационные технологии для выполнения задач	- использует современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Наблюдение и экспертная оценка личностных результатов

профессиональной деятельности.		
ЦО 41.Развивающий и применяющий навыки наблюдения, накопления и систематизации фактов, осмысления опыта в естественнонаучной и гуманитарной областях познания, исследовательской и профессиональной деятельности	- применяет навыки наблюдения, накопления и систематизации фактов, осмысления опыта в естественнонаучной и гуманитарной областях познания, исследовательской и профессиональной деятельности	Наблюдение и экспертная оценка личностных результатов