



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Владивостокский государственный университет»

**ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
«ПРОФЕССИОНАЛИТЕТ»**

Среднее профессиональное образование

Образовательная программа  
подготовки специалистов среднего звена

Специальность  
43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

На базе основного общего образования

Форма обучения очная

Квалификация выпускника  
Специалист по туризму и гостеприимству

Одобрено на заседании Ученого совета протокол № 7 от 14.05.2025 г.

Утверждено Приказом ФГБОУ ВО «ВВГУ» приказ № 254 от 19.03.2025 г.

Согласовано с предприятием-работодателем  
ООО «Джи1 Интертейнмент»

Директор  
по персоналу



2025 год


Члены рабочей группы по разработке ОПОП:

Гомилевская Г.А., канд.экон.наук, директор Международного института окружающей среды и туризм ФГБОУ ВО «ВВГУ»

Суржиков В.И., заместитель директора Международного института окружающей среды и туризм ФГБОУ ВО «ВВГУ»

Шеметова Е.В., старший преподаватель кафедры туризма и гостинично-ресторанного бизнеса Международного института окружающей среды и туризм ФГБОУ ВО «ВВГУ»

Директор Международного института  
окружающей среды и туризма

  
/Г.А. Гомилевская/

Рецензенты:

Генеральный директор филиала  
«Отель КН Владивосток» АО «МГК «Золотой рог»  
(Отель VLADIVOSTOK Grand Hotel&SPA 5\*)

  
/С.Б. Барамыкова/

Операционный директор ООО «Нова»,  
«Новотель Владивосток»

  
/С.С. Посадова/

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**  
**к ОПОП-П по специальности**  
**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ МОДУЛЕЙ**

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

<b>ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА .....</b>	<b>4</b>
<b>ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ .....</b>	<b>18</b>
<b>ПМ.03 ОСВОЕНИЕ ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО (ПОРТЬЕ).....</b>	<b>34</b>
<b>ПМ.04 СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ СОБЫТИЙНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ В ОТЕЛЕ.....</b>	<b>44</b>

**Рабочая программа профессионального модуля**

**ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ  
ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

**СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ**

<b>1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля.....</b>	<b>6</b>
1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы.....	6
1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля.....	6
1.3. Обоснование часов вариативной части ОПОП-П .....	7
<b>2. Структура и содержание профессионального модуля .....</b>	<b>8</b>
2.1. Трудоемкость освоения модуля.....	8
2.2. Структура профессионального модуля.....	8
2.3. Содержание профессионального модуля .....	9
<b>3. Условия реализации профессионального модуля .....</b>	<b>15</b>
3.1. Материально-техническое обеспечение .....	15
3.2. Учебно-методическое обеспечение.....	15
<b>4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля .....</b>	<b>17</b>

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## «ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»

код и наименование модуля

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

Цель модуля: освоение вида деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства».

Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной программы по направленности «Гостиничные услуги».

### 1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3 ОПОП-П).

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ПК 1.1	владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	основы делопроизводства	производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
	владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	этику делового общения	использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
	владеть культурой межличностного общения	теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии	
	учитывать действующее законодательство при оформлении договорной, платежной, туристской, страховой, визовой и отчетной документации	законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства	
	разрабатывать внутренние нормативные документы для эффективной организации труда (инструкции, стандарты операционных процедур, скрипты и т.д.)	основы трудового законодательства Российской Федерации	
		основы планирования деятельности сотрудников предприятия туризма и гостеприимства	
ПК 1.2	взаимодействовать с туроператорами,	основы организации, деятельности	осуществлять организацию работы сотрудников

	экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	сотрудников предприятия туризма и гостеприимства	предприятия туризма и гостеприимства
	владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	программное обеспечение деятельности туристских организаций	использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
ПК 1.3	обосновывать принимаемые управленческие решения, подкреплять их расчетами и результатами анализа деятельности предприятий туристской индустрии	основы контроля деятельности сотрудников предприятия туризма и гостеприимства	осуществлять контроль работы сотрудников предприятия туризма и гостеприимства
ПК 1.4	взаимодействовать с поставщиками туристских услуг	ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг	разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон
	учитывать действующее законодательство при оформлении договорной, платежной, туристской, страховой, визовой и отчетной документации	цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги	проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам
	управлять конфликтными ситуациями / жалобами	правила оформления платежной, туристской, страховой, визовой и отчетной документации, порядок подготовки, заключения и исполнения договоров	
	осуществлять расчеты с гостями в наличной и безналичной форме	правила работы и использования систем подбора, бронирования и резервирования туристского продукта и отдельных туристских услуг, подтверждения заказов (заявок на бронирование)	
	применять туристские маркетплейсы и агрегаторы услуг для предоставления информации, бронирования и реализации туристского продукта		

### 1.3. Обоснование часов вариативной части ОПОП-П

№№ п/п	Дополнительные профессиональные компетенции	Дополнительные знания, умения, навыки	№, наименование темы	Объем часов	Обоснование включения в рабочую программу

## 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
Лекции	52	
Практические занятия	76	12
Курсовая работа (проект)	-	-
Самостоятельная работа	50	-
Практика, в т.ч.:	72	72
учебная	-	-
производственная	72	72
Промежуточная аттестация, в том числе: ПМ.03.ЭК (экзамен по модулю)	10	-
<b>Всего</b>	<b>262</b>	<b>84</b>

### 2.2. Структура профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час	В т.ч. в форме практической подготовки	Обучение по МДК, в т.ч.:	Лекции	Практические занятия	Курсовая работа (проект)		Самостоятельная работа	Учебная практика	Производственная практика
							Канцелярия	Самостоятельная работа			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ПК 1.1-1.3	МДК.01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	48	-	48	18	20	-	2	4		
ПК 1.1-1.3	МДК.01.02. Изучение основ делопроизводства	50	-	50	16	16	-	-	18		
ПК 1.1-1.3	МДК.01.03. Соблюдение норм этики делового общения	40	-	40	-	20	-	-	20		
ПК 1.4	МДК.01.04. Осуществление расчетов с клиентами за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	46	12	46	18	20	-	-	8		
ПК 1.1-1.4	Производственная практика	72	72	72							72
	Промежуточная аттестация	6							6		
	<b>Всего:</b>	<b>262</b>	<b>84</b>	<b>262</b>	<b>52</b>	<b>76</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>50</b>	<b>-</b>	<b>72</b>

## 2.3. Содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практических и лабораторных занятия	Объем, ак. ч. / в том числе в форме практической подготовки, ак. ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
<b>МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>48</b>	
<b>Тема 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3</b>
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства. Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному специалисту. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства.	<b>8</b>	
	<b>В том числе практических занятий</b>		
	1. Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.	<b>2</b>	
	2. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства.	<b>2</b>	
	3. Составление профессиональных компетенций сотрудников предприятий туризма и гостеприимства.	<b>4</b>	
<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Составление графиков выхода на работу на предприятиях туризма и гостеприимства.	<b>2</b>		
<b>Тема 2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3</b>
	Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих	<b>10</b>	

	<p>и специальных функций. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь. Виды организационных структур управления, их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства. Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс. Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива.</p>		
	<p><b>В том числе практических занятий</b></p>		
	<p>4.Решение ситуационных задач по использованию эффективных методов принятия управленческих решений.</p>	<p><b>4</b></p>	
	<p>5.Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения.</p>	<p><b>2</b></p>	
	<p>6.Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду.</p>	<p><b>2</b></p>	
	<p>7.Разработка программы формирования лояльности персонала.</p>	<p><b>2</b></p>	
	<p>8.Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении.</p>	<p><b>2</b></p>	
	<p><b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Организация рабочего места сотрудников.</p>		

	<b>Консультация</b>	<b>2</b>	
	<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>4</b>	
<b>МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства</b>		<b>50</b>	
<b>Тема 1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3</b>
	Документ и его функции. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. Требования к составлению и оформлению деловых документов. Требования к бланкам документов. Понятие и состав реквизитов. Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	<b>4</b>	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	1. Оформление реквизитов документов.	<b>2</b>	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>4</b>	
	Разработка внутренних нормативных документов для эффективной организации труда (скрипты).		
<b>Тема 2. Основные виды управленческих документов</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3</b>
	Организационные документы. Распорядительные документы. Виды информационно-справочных документов	<b>6</b>	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	2. Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание).	<b>2</b>	
	3. Составление и оформление распорядительных документов (указ, приказ, распоряжение).	<b>2</b>	
	4. Составление и оформление информационно-справочных документов (справка, служебная записка, список и пр.).	<b>2</b>	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>10</b>	
Составление и оформление организационных документов (должностные инструкции). Разработка внутренних нормативных документов для эффективной организации труда (стандарты операционных процедур).			
<b>Тема 3. Организация работы с документами</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3</b>
	Понятие и принципы организации документооборота. Порядок ведения документации. Деловая переписка в туризме и гостеприимстве. Документы по трудовым отношениям. Виды договорных отношений в туризме. Особенности подготовки и заключения договоров в туризме. Правила оформления платежной, туристской, страховой, визовой и	<b>6</b>	

	отчетной документации, порядок подготовки, заключения и исполнения договоров.		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	5. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.	2	
	6. Работа с кадровыми документами.	2	
	7. Визовые формальности в туризме.	2	
	8. Оформление договора о реализации турпродукта исходя из нормативно-правового содержания ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».	2	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Оформление агентского договора исходя из нормативно-правового содержания ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».	4	
<b>МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения</b>		<b>40</b>	
<b>Тема 1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3</b>
	<b>В том числе практических занятий</b>		
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Основы межличностного и делового общения.	10	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Применение техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации на предприятиях туризма и гостеприимства.	10	
<b>Тема 2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3</b>
	<b>В том числе практических занятий</b>		
	Деловое общение. Этика и этикет. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в сфере туризма и гостеприимства. Особенности межкультурной коммуникации с гостями. Правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры). Способы преодоления барьеров эффективной коммуникации.	10	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b>	10	

	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма.		
<b>МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентами за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</b>		<b>46</b>	
<b>Тема 1. Ценообразование и ценовая политика в индустрии туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 1.4</b>
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	<b>6</b>	
	<b>В том числе практических занятий</b>		
	1. Факторы, влияющие на ценообразование предприятия туризма и гостеприимства.	<b>2</b>	
	2. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.	<b>2</b>	
	3. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства	<b>2</b>	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Составление программы лояльности клиентов.	<b>2</b>	
<b>Тема 2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 1.4</b>
	Нормативно-правовая база расчетов с клиентом. Технологический цикл расчетов с клиентами. Автоматизация расчетов с клиентами. Профессиональные программы. Особенности расчетов с корпоративными клиентами, юридическими лицами. Туроператорские, турагентские продажи. Особенности расчетов и порядок заполнения документов при расчете с клиентами - физическими лицами. Взаимодействие в процессе расчетов с другими подразделениями, службами организаций сферы туризма и гостеприимства.	<b>12</b>	
	<b>В том числе практических занятий</b>		
	4. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание в сфере туризма и гостеприимства.	<b>4</b>	
	5. Решение различных ситуаций при расчете с клиентами.	<b>6</b>	
	6. Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.	<b>4</b>	
		<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Разработать инструкции по производству расчета наличным и безналичным способами.	
<b>Производственная практика</b> <b>Виды работ:</b>		<b>72</b>	<b>ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4</b>

<p>Ознакомление и изучение режима работы, организационной структуры предприятия.          Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг.          Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей.          Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке.          Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг.          Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг.          Внесение изменений в заказ.          Составление и обработка документации.          Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.          Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.          Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов.          Владение профессиональной этикой.          Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.          Составление отчетности.          Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.          Оформление и защита отчета.</p>		
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>6</b>	
<b>Всего</b>	<b>262</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

Кабинет(ы) социально-гуманитарных дисциплин, оснащенный(е) в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Мастерская «Администрирование отеля» и зоны по видам работ «Гостиничный сервис», оснащенная(ые) в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Оснащенные базы практики (мастерские/зоны по видам работ), оснащенная(ые) в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

#### **3.2. Учебно-методическое обеспечение**

##### **3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания**

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 299 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-01543-0. - Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/471250>.

2. Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Баумгартен. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 338 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10548-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495455>.

3. 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, 2023. — 293 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10541-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517934>

4. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513722>

5. Быстров, С. А., Технология продаж и продвижения турпродукта : учебное пособие / С. А. Быстров. — Москва : КноРус, 2023. — 260 с. — ISBN 978-5-406-11139-0. — URL: <https://book.ru/book/947725>.

6. Веткин, В. А., Технология создания массового турпродукта : учебно-методическое пособие / В. А. Веткин, Е. В. Винтайкина. — Москва : Русайнс, 2023. — 247 с. — ISBN 978-5-466-00971-2. — URL: <https://book.ru/book/945276>

7. 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, 2023. — 340 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08219-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514411>

8. Восколович, Н. А. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 242 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15811-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535175>

9. Грозова, О. С. Делопроизводство : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. - 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 131 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15986-8. — Текст :

электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539523>.

10. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сфере услуг и туризма : учебное пособие / Н. А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 366 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016114-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1903789>.

11. Доронина, Л. А. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Л. А. Доронина, В. С. Иритикова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 270 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16017-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539338>.

12. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 405 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18846-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/551808>.

13. Максимцев, И. А. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. А. Максимцев, Н. А. Горелов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 526 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-8443-9. — Текст : электронная // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537056>.

14. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 457 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13977-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515071>.

15. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 376 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16811-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531733>.

16. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516222>.

17. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493855>.

18. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512058>.

### **3.2.2. Дополнительные источники (при необходимости)**

1. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"
2. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru"
3. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"

4. Электронно-библиотечная система "ЛАНЬ"
5. Электронно-библиотечная система "РУКОНТ"
6. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа:  
<http://www.consultant.ru/>
7. Профессиональный портал [www.TourDom.ru](http://www.TourDom.ru) - Режим доступа: [www.TourDom.ru](http://www.TourDom.ru)

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоения компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК 1.1	<p>Осуществляет организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства.</p> <p>Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов.</p>	<p>Контрольные работы, зачеты, экзамен по модулю.</p> <p>Интерпретация результатов выполнения практических заданий, оценка решения ситуационных задач, оценка тестового контроля.</p>
ПК 1.2	<p>Владеет технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации).</p>	
ПК 1.3	<p>Выполняет работы в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках.</p> <p>Использует технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.</p> <p>Владеет культурой межличностного общения.</p>	
ПК 1.4	<p>Знает цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги.</p> <p>Знает ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг.</p> <p>Пользуется контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами).</p> <p>Оформляет счета для оплаты.</p> <p>Предоставляет счет клиентам.</p> <p>Принимает оплату в наличной и безналичной формах.</p> <p>Оформляет возврат оформленных платежей.</p>	

**Рабочая программа профессионального модуля**  
**ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

**2025 г.**

**СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ**

<b>1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля.....</b>	<b>20</b>
1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы ...	20
1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля.....	20
<b>2. Структура и содержание профессионального модуля .....</b>	<b>22</b>
2.1. Трудоемкость освоения модуля .....	22
2.2. Структура профессионального модуля .....	22
2.3. Содержание профессионального модуля .....	23
<b>3. Условия реализации профессионального модуля .....</b>	<b>32</b>
3.1. Материально-техническое обеспечение.....	32
3.2. Учебно-методическое обеспечение .....	32
<b>4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля .....</b>	<b>33</b>

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## «ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»

код и наименование модуля

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

Цель модуля: освоение вида деятельности «Предоставление гостиничных услуг».

Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной по направленности «Гостиничные услуги».

### 1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3 ОПОП-П).

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ПК 2.1	осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения	встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
	обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов	принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда	ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения
	предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения	информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения

	осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме	правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
ПК 2.2	осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных	контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы номерного фонда
	использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда	специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы номерного фонда	взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса
ПК 2.3	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	гостиничный маркетинг и технологии продаж правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 2.4	вести журнал передачи смены	основы охраны здоровья, санитарии и гигиены требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения	организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных

## 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
Лекции	92	-
Практические занятия	132	16
Самостоятельная работа	103	-
Практика, в т.ч.:	108	108
учебная	-	-
производственная	108	108
Промежуточная аттестация, в том числе: ПМ.02.ЭК (экзамен по модулю)	6	-
<b>Всего</b>	<b>441</b>	<b>124</b>

### 2.2. Структура профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	В т.ч. в форме практической подготовки	Обучение по МДК, в т.ч.:	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа		Учебная практика	Производственная практика
							Классовая работа (проект)	Самостоятельная работа		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК 2.1, ПК 2.3	МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы	66	-	66	18	38	-	10		
ПК 2.2, ПК 2.4	МДК.02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	64	16	64	18	38	-	8		
ПК 2.3	МДК.02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	40	-	40	18	18	-	4		
ПК 2.3	МДК.02.04 Стандартизация и технологии бронирования гостиничных услуг	92	-	92	20	20	-	52		
ПК 2.3	МДК.02.05 Технология продаж гостиничных услуг	65	-	65	18	18	-	29		
ПК 2.1- ПК 2.4	Производственная практика	108	108	108						108
	Промежуточная аттестация	6				6				
	<b>Всего:</b>	<b>441</b>	<b>124</b>	<b>327</b>	<b>92</b>	<b>132</b>	<b>-</b>	<b>103</b>	<b>-</b>	<b>108</b>

## 2.3. Содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практических и лабораторных занятия	Объем, ак. ч. / в том числе в форме практической подготовки, ак. ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
<b>МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы</b>		<b>66</b>	
<b>Тема 1. Организация и технология работы службы приема, размещения и бронирования гостиницы</b>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Ключевые понятия: гостеприимство, цикл гостиничного обслуживания, цель, роль и функции службы приема, размещения и бронирования гостиницы. Персонал служб гостиницы.</p> <p><b>В том числе практических и лабораторных занятий</b></p> <p>1. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.</p> <p>2. Сотрудники службы бронирования приема и размещения: требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые сотруднику.</p> <p><b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. (подготовка словаря терминов)</p>	<p><b>4</b></p> <p><b>4</b></p> <p><b>4</b></p> <p><b>2</b></p>	<b>ПК 2.1, ПК 2.3</b>
<b>Тема 2. Нормативно-правовая документация в области предоставления гостиничных услуг</b>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Нормативная документация гостиничной индустрии. Законодательство, регулирующее договорные отношения.</p> <p><b>В том числе практических и лабораторных занятий</b></p> <p>3. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Договор оказания гостиничных услуг.</p> <p><b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка к устному опросу по теме</p>	<p><b>2</b></p> <p><b>2</b></p> <p><b>6</b></p>	<b>ПК 2.1, ПК 2.3</b>
<b>Тема 3. Технология взаимодействия сотрудников</b>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Стандарты обслуживания, технология и процесс поселения/выселения гостя.</p> <p><b>В том числе практических и лабораторных занятий</b></p>	<b>2</b>	<b>ПК 2.1, ПК 2.3</b>

<b>службы прима, размещения и бронирования с гостями</b>	4. Виды гостиничных услуг: основные и дополнительные. Стандарты качества обслуживания при приеме, обслуживании, выселении гостей.	<b>4</b>	
	5. Процесс поселения/выселения гостя: порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей различных категорий (иностранных, корпоративных, групп и т.д.). Правила поведения в конфликтных ситуациях.	<b>4</b>	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка решению ситуационных задач с применением стандартов обслуживания	<b>2</b>	
<b>Тема 4. Технологический цикл обслуживания при бронировании</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 2.1, ПК 2.3</b>
	Технология бронирования: оформление заявок на бронирование, алгоритм рассмотрения заявок, виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Способы бронирования мест в гостинице. Автоматизированные системы управления в гостиницах.	<b>4</b>	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	6. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. 7. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технология использования пакетов современных прикладных программ. Работа с «шахматкой» бронирования.	<b>4</b>	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка презентационного материала по теме видов бронирования.	<b>1</b>	
<b>Тема 5. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 2.1, ПК 2.3</b>
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены. Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	<b>4</b>	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	8. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены гостиничных услуг.	<b>4</b>	

	Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе. 9. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия.	4	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка к решению ситуационных задач.	1	
<b>Тема 6. Организация ночного аудита</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 2.1, ПК 2.3</b>
	Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.	2	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	10. Правила работы с информационной базой данных. Функциональные обязанности ночного администратора. Организация работы службы консьержей и посыльных.	4	
	11. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учёта и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации.	4	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка к решению ситуационных задач.	1	
<b>МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг</b>		<b>64</b>	
<b>Тема 1. Особенности организации работы службы управления номерного фонда и дополнительных услуг</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 2.2, ПК 2.4</b>
	Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Персонал номерного фонда. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	4	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	1. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления.	4	
	2. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.	4	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	2	

<b>Тема 2. Организация качества постажного обслуживания номерного фонда гостиницы.</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 2.2, ПК 2.4</b>
	Уборка номеров и общественных зон гостиницы: последовательность, этапы, контроль качества. Обслуживание VIP–гостей. Виды «комплиментов». Уборочные материалы, техника, инвентарь.	<b>4</b>	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	3.Методика уборки номеров и общественных помещений: этапы, оформление отчетной документации.	<b>2</b>	
	4. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.	<b>2</b>	
	5. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.	<b>2</b>	
<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Оформление технологических документов службы номерного фонда.	<b>2</b>		
<b>Тема 3. Планирование потребности в материальных ценностях</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 2.2, ПК 2.4</b>
	Учет и оценка основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.	<b>4</b>	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	6. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.	<b>2</b>	
	7. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.	<b>2</b>	
<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Заполнение карт расчета потребности в основных средствах и инвентаре	<b>2</b>		
<b>Тема 4. Организация работы прачечной и химчистки</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 2.2, ПК 2.4</b>
	Основные функции прачечной. Персонал и его обязанности. Технологические процессы работы с текстилем.	<b>2</b>	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		

	8. Обязанности персонала прачечной. Участки прачечной, технологии работы с постельным бельем и полотенцами. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	4	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Заполнение бланка-заказа на услуги прачечной.	1	
<b>Тема 5. Технология и организация дополнительных услуг</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 2.2, ПК 2.4</b>
	Гостиничный продукт как комплекс услуг. Классификация услуг гостиничного предприятия. Персонал, осуществляющий предоставление услуг в гостинице. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса: Room - service в гостинице. Предоставление бизнес–услуг, услуг спортивного центра, спа-центров и транспортных услуг.	4	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	9. Порядок расчёта с клиентами отеля за предоставленные дополнительные платные услуги и характеристика иных дополнительных услуг.	6	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка по вопросам для самоподготовки	1	
<b>МДК.02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы</b>		<b>40</b>	
<b>Тема 1. Технология организации деятельности департамента маркетинга и рекламы</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 2.3</b>
	Функции и задачи департамента маркетинга и рекламы. Взаимодействие департамента маркетинга и рекламы с другими подразделениями гостиницы.	8	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	1. Компоненты системы маркетинга	4	
	2. Технология продаж и продвижения гостиничного продукта	4	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Построение схемы функций и задач маркетинга	2	
<b>Тема 2. Маркетинговая стратегия гостиничного предприятия</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 2.3</b>
	Маркетинговая среда функционирования гостиничного предприятия и ее исследование. Позиционирование гостиничного продукта. Основы сегментации рынка гостиничных услуг.	10	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b> 3. Гостиничный продукт и формирование продуктовой стратегии гостиничного предприятия. Конкуренция в гостиничном бизнесе.	4	

	4. Маркетинговый план гостиничного предприятия	6	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка сообщений по разделу: Технология продаж и продвижения гостиничного продукта.	2	
<b>МДК.02.04 Стандартизация и технологии бронирования гостиничных услуг</b>		<b>92</b>	<b>ПК 2.3</b>
<b>Тема 1. Нормативные основы стандартизации и сертификации гостиничных услуг</b>	<b>Содержание</b>		
	Правовая основа государственной контрольно-надзорной деятельности за соблюдением требований государственных стандартов. Инспекционный контроль за аккредитованными организациями. Общие требования к аккредитованному органу. Порядок проведения аккредитации. Государственная система стандартизации.	4	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	1. Нормативные основы сертификации в гостиничной сфере.	4	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка к устному опросу по вопросам для самоподготовки.	6	
<b>Тема 2. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 2.3</b>
	Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.	4	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	2. Международная стандартизация систем менеджмента. Стандартизация в области информационной безопасности.	4	
	3. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг.	4	
<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка к устному опросу по вопросам для самоподготовки.	6		
<b>Тема 3. Сертификация в гостиничной сфере</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 2.3</b>
	Сертификация в гостиничной сфере: подтверждение соответствия, добровольное подтверждение соответствия организаций сферы гостеприимства и общественного питания, добровольная сертификация услуг в данной сфере.	4	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	4. Целевое назначение систем сертификации. Основные функции участников сертификации.	4	
<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Заполнение заявки на сертификацию услуг.	12		

<b>Тема 4. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице</b>	<b>Содержание</b> Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества.	<b>4</b>	<b>ПК 2.3</b>
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	5. Методы внешней оценки качества и безопасности. Измерение удовлетворенности потребителей.	<b>2</b>	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Групповое задание на составление программы контроля качества.	<b>12</b>	
<b>Тема 5. Особенности технологии бронирования гостиничных услуг.</b>	<b>Содержание</b> Процесс бронирования гостиничных услуг. Оценка качества гостиничных услуг по бронированию. Особенности составления договора на бронирование гостиничных услуг.	<b>2</b>	<b>ПК 2.3</b>
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	6. Составление и оформление бланков, заявок на бронирование. Процедура приема заявок на бронирование гостиничных услуг по телефону, информирование потребителей, оформление заявок, подтверждений.	<b>2</b>	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка к деловой игре: Прием и обработка заявки на бронирование.	<b>10</b>	
<b>Тема 6. Источники и каналы бронирования</b>	<b>Содержание</b> Источники и каналы бронирования. Постоянные и разовые источники заявок на бронирование. Каналы получения заявок на бронирование, их характеристика.	<b>2</b>	<b>ПК 2.3</b>
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	7. Централизованное резервирование. Присоединенная сеть бронирования, неприсоединенная система бронирования, Интернет - бронирование.	<b>2</b>	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с документацией по бронированию.	<b>6</b>	
<b>МДК.02.05 Технология продаж гостиничных услуг</b>		<b>65</b>	
<b>Тема 1. Гостиничные услуги и разработка,</b>	<b>Содержание</b> Роль продаж в индустрии туризма и гостеприимства. Гостиничные услуги и разработка, развитие и реализация гостиничного продукта.	<b>6</b>	<b>ПК 2.3</b>
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		

<b>развитие и реализация гостиничного продукта.</b>	1. Особенности продукта индустрии гостеприимства и их влияние на технологию продаж.	2	
	2. Процесс личных продаж. Персонализация в туризме и гостеприимстве. Инструменты коммуникации.	4	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка презентаций.	10	
<b>Тема 2. Классификация гостей гостиничных предприятий.</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 2.3</b>
	Основные этапы технологии продаж. Основные методы и приемы продаж.	4	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	3. Покупательское поведение. Поиск и оценка покупателя гостиничных услуг.	2	
	4. Техника работы с возражениями клиентов гостиничных предприятий. Особенности телефонных продаж. Особенности прямых продаж. Технология активных продаж.	2	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Практическая работа: Составление портрета потребителя гостя	10	
<b>Тема 3. Методы продажи гостиничных услуг.</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 2.3</b>
	Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничных услуг. Использование Интернета в организации предоставления гостиничных услуг.	4	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	5. Офисная технология как основа технологии продаж услуг туристской индустрии. Законодательное и нормативно-правовое регулирование в организации продаж.	4	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка по вопросам для самоподготовки	9	
<b>Тема 4. Технология продаж и обслуживания гостей в гостиницах</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 2.3</b>
	Технологическая документация сопровождения продаж. Формирование собственных контингентов потребителей гостиничных услуг.	4	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	6. Офисная технология как основа технологии продаж услуг туристской индустрии. Законодательное и нормативно-правовое регулирование в организации продаж.	4	

	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка к составлению технологической документации по продажам.	<b>10</b>	
<b>Производственная практика</b> <b>Виды работ:</b> Ознакомление и изучение режима работы предприятия. Ознакомление со стандартами предприятия гостеприимства. Ознакомление с основными службами и их функционалом. Ознакомление и практическая работа в системах бронирования и резервирования гостиничного предприятия. Анализ операционных процессов службы приема, размещения и бронирования. Ознакомление с номерным фондом и административными помещениями гостиничного предприятия. Правила подготовки номера к заселению гостя. Изучение процессов взаимодействия основных служб гостиничного предприятия в цикле Изучение внутренних стандартов предприятия. гостиничного обслуживания. Выполнение процедуры регистрации, заселения/выселения гостя. Выполнение последовательных операций резервирования мест в гостинице. Ведение телефонных переговоров с гостем и другими подразделениями предприятия. Оформление и защита отчета.	<b>108</b>	<b>ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4</b>	
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>6</b>	
<b>Всего</b>		<b>441</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинет(ы) социально-гуманитарных дисциплин, оснащенный(е) в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Мастерская «Администрирование отеля» и зоны по видам работ «Гостиничный сервис», оснащенная(ые) в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Оснащенные базы практики (мастерские/зоны по видам работ), оснащенная(ые) в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

#### 3.2. Учебно-методическое обеспечение

##### 3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Обр.

2. Джанджугазова, Е. А., Технология продвижения гостиничного продукта : учебник / Е. А. Джанджугазова. — Москва : КноРус, 2024. — 176 с. — ISBN 978-5-406-12697-4. — URL: <https://book.ru/book/952308> (дата обращения: 18.06.2024). — Текст : электронный.

3. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Профессиональное образование).

4. Романова, М. М., Организации гостиничного бизнеса : учебник и практикум / М. М. Романова. — Москва : Русайнс, 2024. — 251 с. — ISBN 978-5-466-07090-3. — URL: <https://book.ru/book/954864> (дата обращения: 18.06.2024). — Текст : электронный.

##### 3.2.2. Дополнительные источники

1. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу // Гарант. — URL: <https://base.garant.ru/70809704/> (дата обращения: 16.06.2023).

2. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма» // КонсультантПлюс. — URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_128025/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_128025/) (дата обращения: 16.06.2023).\

3. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями) // Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".

4. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"

5. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru"

6. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"

7. Электронно-библиотечная система "ЛАНЬ"

8. Электронно-библиотечная система "РУКОНТ"

9. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

10. Профессиональный портал [www.TourDom.ru](http://www.TourDom.ru) - Режим доступа: [www.TourDom.ru](http://www.TourDom.ru)

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоения компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК 2.1	Информирует и выполняет запросы гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен.	Контрольные работы, зачеты, экзамен по модулю. Интерпретация результатов выполнения практических заданий, оценка тестового контроля.
ПК 2.2	Осуществляет уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.	
ПК 2.3	Оказывает услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.	
ПК 2.4	Осуществляет текущую уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.	

**Рабочая программа профессионального модуля**  
**ПМ.03 ОСВОЕНИЕ ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО (ПОРТЬЕ)**

**СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ**

<b>1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля.....</b>	<b>36</b>
1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы ...	36
1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля.....	36
<b>2. Структура и содержание профессионального модуля .....</b>	<b>37</b>
2.1. Трудоемкость освоения модуля .....	37
2.2. Структура профессионального модуля .....	37
2.3. Содержание профессионального модуля .....	38
<b>3. Условия реализации профессионального модуля .....</b>	<b>42</b>
3.1. Материально-техническое обеспечение.....	42
3.2. Учебно-методическое обеспечение .....	42
<b>4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля .....</b>	<b>43</b>

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## «ПМ.03 ОСВОЕНИЕ ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО (ПОРТЬЕ)»

код и наименование модуля

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

Цель модуля: освоение вида деятельности «Освоение должности служащего (Портъе)».

Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной по направленности «Гостиничные услуги».

### 1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3 ОПОП-П).

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ПК 3.1	осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса	основы психологии обслуживания гостей в гостиницах	деловой коммуникации, в том числе на иностранном языке
	осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе	принципы работы специализированных программ, используемых в гостиницах	встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса
		правила бронирования номеров в гостиницах	ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом
			информирования гостей об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса

## 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
Лекции	104	-
Практические занятия	108	108
Курсовое проектирование	18	-
Самостоятельная работа	38	-
Практика, в т.ч.:	108	108
учебная	72	72
производственная	36	36
Промежуточная аттестация, в том числе: ПМ.03.ЭК (квалификационный экзамен)	6	-
<b>Всего</b>	<b>256</b>	<b>132</b>

### 2.2. Структура профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Все го, час	В т.ч. в форме практической подготовки	Обучение по МДК, в т.ч.:						
				Лекции	Практические занятия	Курсовая работа (проект)	Самостоятельная работа	Учебная практика	Производственная практика	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК 3.1	МДК.03.01 Организация и технология деятельности портье	142	24	142	34	52	18	38	-	-
ПК 3.1	Учебная практика	72	72						72	-
ПК 3.1	Производственная практика	36	36							36
	Квалификационный экзамен	6								
	<b>Всего:</b>	<b>256</b>	<b>132</b>	<b>142</b>	<b>34</b>	<b>52</b>	<b>18</b>	<b>38</b>	<b>72</b>	<b>36</b>

## 2.3. Содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практических и лабораторных занятия	Объем, ак. ч. / в том числе в форме практической подготовки, ак. ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
<b>МДК 03.01 Организация и технология деятельность портье</b>		<b>124</b>	
<b>1 семестр</b>			
<b>Тема 1. Организация работы службы приема и размещения</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 3.1</b>
	Обязанности должности Портье и организация рабочего места. Стандартное оборудование службы приема и размещения. Методика и виды проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения.	<b>6</b>	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	1. Организация рабочего места стойки приема и размещения. Система электронного учета гостей.	<b>6</b>	
	2. Формирование документации внутреннего пользования гостиницы. Договор оказания гостиничных услуг. Инструктаж сотрудников.	<b>6</b>	
	3. Автоматизированные системы управления гостиницей. Работа в системе электронного учета гостей.	<b>6</b>	
<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка презентационного материала по предложенным темам. Составление должностных инструкций сотрудников службы приема и размещения. Выполнение практических заданий в автоматизированной системе бронирования.	<b>4</b>		
<b>Тема 2. Прием, регистрация и размещение/выселение гостей</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 3.1</b>
	Категории гостей. Особенности приема, регистрации и размещения гостей. Стандарты обслуживания при работе в контактной зоне. Порядок отчетности по загрузке номерного фонда гостиницы, состоянию номеров. Порядок встречи, приема, регистрации и размещения/выселения гостя. Процедура выдачи ключей и хранения личных вещей гостей.	<b>6</b>	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		

	4. Подготовка гостиничных номеров к заезду на текущую дату. Заселение по предварительному и без предварительного бронирования.	4	
	5. Подготовка и оформление документов при выселении гостей. Проведение окончательного расчета. Завершение гостиничного обслуживания.	4	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Составление сравнительной таблицы по различным категориям гостей с учетом предпочтений. Подготовка к практической отработке процедуры заселения гостя. Выполнение практических заданий в автоматизированной системе бронирования.	4	
<b>Тема 3. Оказание основных и дополнительных услуг</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 3.1</b>
	Виды основных и дополнительных услуг. Стандарты и способы предоставления услуг в гостиницах. Обслуживание в номерах (room-service).	6	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	6. Порядок предоставления дополнительных услуг. Формирование документации по использованию гостями дополнительных услуг.	4	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Заполнение отчетной документации по оплате дополнительных услуг.	4	
<b>Тема 4. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 3.1</b>
	Взаимодействие службы приема и размещения со службой бронирования, с административно-хозяйственной службой, со службой питания, службой безопасности, бухгалтерией, службой безопасности.	6	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	7. Отработка взаимодействия со службами бронирования, технической службой, со службой питания.	6	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка к дискуссии по вопросам для самоподготовки.	10	
<b>Тема 5. Конфликтные ситуации</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 3.1</b>
	Теоретические аспекты проблем, связанных с жалобами гостей. Правила поведения в конфликтных ситуациях. Правила работы с возражениями гостей.	6	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		

	8. Основные ошибки в технологии работы с жалобами. Технологические элементы в урегулировании жалоб или «золотые правила» работы с жалобами. Отзывы гостей о пребывании в отеле как эффективный метод оценки качества обслуживания.	6	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка скрипт-листов по отработке в конфликтных ситуациях. Составление письма в ответ на жалобу.	10	
<b>Тема 6. Использование в работе портье новейших информационных технологий</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 3.1</b>
	Модули управления функциями портье, бронирование, шахматка брони.	6	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	9. Отработка навыков в автоматизированной системе бронирования «Орега» модулей бронирования, шахматка брони, профиль гостя, модуль управления номером.	8	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка к проверочным работам.	6	
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ:</b> 1. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения. 2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. 3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. 4. 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. 5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей. 6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). 7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан. 8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. 9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). 10. Оформление и подготовка счетов гостей. 11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	72	<b>ПК 3.1</b>	

<p>12. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p> <p>13. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.</p> <p>14. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы.</p> <p>15. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора.</p> <p>16. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.</p> <p>17. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.</p> <p>18. Проведение различных видов уборочных работ.</p> <p>19. Оформление документов на забытые вещи.</p> <p>20. Оформление и защита отчета.</p>		
<p><b>Производственная практика</b>  <b>Виды работ:</b></p> <p>1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.</p> <p>2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</p> <p>3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.</p> <p>4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.</p> <p>6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.</p> <p>9. Оформление и защита отчета.</p>	<b>36</b>	<b>ПК 3.1</b>
<p><b>Квалификационный экзамен</b></p>	<b>6</b>	
<p><b>Всего</b></p>	<b>256</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинет(ы) социально-гуманитарных дисциплин, оснащенный(е) в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Мастерская «Администрирование отеля» и зоны по видам работ «Гостиничный сервис», оснащенная(ые) в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Оснащенные базы практики (мастерские/зоны по видам работ), оснащенная(ые) в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

#### 3.2. Учебно-методическое обеспечение

##### 3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Агешкина, Н. А. Основы функционирования гостиничной индустрии : учебное пособие / Н.А. Агешкина. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 328 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1072197. - ISBN 978-5-16-015974-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=424274>.

2. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4.

3. Романова, М. М., Организации гостиничного бизнеса : учебник и практикум / М. М. Романова. — Москва : Русайнс, 2024. — 251 с. — ISBN 978-5-466-07090-3. — URL: <https://book.ru/book/954864> (дата обращения: 18.06.2024). — Текст : электронный.

4. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образование.

5. Чередниченко, Ю. П., Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения : учебник / Ю. П. Чередниченко. — Москва : КноРус, 2024. — 186 с. — ISBN 978-5-406-12207-5. — URL: <https://book.ru/book/950767>.

##### 3.2.2. Дополнительные источники

1. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу // Гарант. — URL: <https://base.garant.ru/70809704/> (дата обращения: 16.06.2023).

2. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма» // КонсультантПлюс. — URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_128025/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_128025/) (дата обращения: 16.06.2023).\

3. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями) // Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".

4. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"

5. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru"

6. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"
7. Электронно-библиотечная система "ЛАНЬ"
8. Электронно-библиотечная система "РУКОНТ"
9. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа:  
<http://www.consultant.ru/>
10. Профессиональный портал [www.TourDom.ru](http://www.TourDom.ru) - Режим доступа: [www.TourDom.ru](http://www.TourDom.ru)

#### **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

<b>Код ПК, ОК</b>	<b>Критерии оценки результата (показатели освоения компетенций)</b>	<b>Формы контроля и методы оценки</b>
ПК 3.1	Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Контрольные работы, зачет, экзамен по модулю. Интерпретация результатов выполнения практических заданий, оценка тестового контроля.

**Рабочая программа профессионального модуля**  
**ПМ.04 СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ**  
**СОБЫТИЙНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ В ОТЕЛЕ**

**СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ**

<b>1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля.....</b>	<b>46</b>
1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы...46	
1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля.....46	
<b>2. Структура и содержание профессионального модуля .....</b>	<b>47</b>
2.1. Трудоемкость освоения модуля .....	47
2.2. Структура профессионального модуля .....	47
2.3. Содержание профессионального модуля .....	48
<b>3. Условия реализации профессионального модуля .....</b>	<b>52</b>
3.1. Материально-техническое обеспечение.....	52
3.2. Учебно-методическое обеспечение .....	52
<b>4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля .....</b>	<b>53</b>

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## ПМ.04 СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ СОБЫТИЙНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ В ОТЕЛЕ

код и наименование модуля

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

Цель модуля: освоение вида деятельности «Стандарты обслуживания и организация событийных мероприятий в отеле».

Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной по направленности «Гостиничные услуги».

### 1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3 ОПОП-П).

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ПК 4.1	осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе	правила приема и обслуживания в гостиницах	внесения данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса
	осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса	правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса	прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса
	осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса	системы управления гостиницей (Opera)	цифровой грамотности (работа с программами, работа с кассой)
	оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе	порядок оформления приходных и расходных документов	проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе
		порядок ведения кассовой книги, составления кассовой отчетности	составления отчетности в специализированных программах учета
		правила эксплуатации вычислительной техники, контрольно-кассовой техники	соблюдения стандартов обслуживания потребителей событийных мероприятий
		правила проведения расчетов с гостями	организации процесса обслуживания на

		гостиничного комплекса	событийных мероприятиях
		принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах	
		технологии организации событийных мероприятий	

## 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
Лекции	108	-
Практические занятия	108	124
Самостоятельная работа	57	-
Практика, в т.ч.:	108	108
учебная	-	-
производственная	108	108
Промежуточная аттестация, в том числе: ПМ.02.ЭК (экзамен по модулю)	6	-
<b>Всего</b>	<b>279</b>	<b>124</b>

### 2.2. Структура профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Обучение по МДК, в т.ч.:	Лекции	Практические занятия	Курсовая работа (проект)	Самостоятельная работа	Производственная практика
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 4.1	МДК. 04.01 Организация событийных мероприятий в отеле	54	-	83	18	36	-	29	
ПК 4.1	МДК. 04.02 Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства	54	16	82	18	36	-	28	
ПП.04.01	Производственная практика	108	108	108					108
	Промежуточная аттестация	6				6			
	<b>Всего:</b>	<b>279</b>	<b>124</b>	<b>108</b>	<b>92</b>	<b>72</b>	<b>-</b>	<b>57</b>	<b>108</b>

### 2.3. Содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практических и лабораторных занятия	Объем, ак. ч. / в том числе в форме практической подготовки, ак. ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
<b>МДК 04.01 Организация событийных мероприятий в отеле</b>		<b>83</b>	<b>ПК 4.1</b>
<b>Тема 1. Введение в event-туризм. Основы event-менеджмента. Виды деятельности в event-менеджменте.</b>	<b>Содержание</b>		
	Понятие «event-менеджмент» (ЕМ), его основное содержание. Концепция event: классификация мероприятий, участники, посетители, оценка и управление, характер мероприятия. Цели и принципы event-туризма. Особенности проведения событийных мероприятий в гостинице.	<b>4</b>	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	1. Системный подход к событийному менеджменту в гостинице. Основные этапы и объект событийного менеджмента и event-туризма. Основные категории, элементы и принципы организации мероприятий.	<b>8</b>	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка докладов, презентаций	<b>7</b>	
<b>Тема 2. Организация событийных мероприятий в гостинице.</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 4.1</b>
	Этапы организационного процесса производства, реализации и потребления event-продукта сферы досуга и развлечений.	<b>4</b>	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	2. Бюджет участия. Страхование. Выбор места организации мероприятий сферы досуга и развлечений. Требования к инфраструктуре. Формы, условия участия в организации события. Документы об участии в организации событийного мероприятия.	<b>4</b>	
	3. Проблемы управления качеством обслуживания на предприятиях сферы event-сервиса. Анализ результатов проведения мероприятий сферы досуга и развлечений.	<b>4</b>	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Составление базы данных участников и посетителей мероприятия.	<b>6</b>	
<b>Тема 3. Управление мероприятием.</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 4.1</b>
	Проект-менеджмент: треугольник проекта - результат, ресурсы, сроки. Структурный план проекта.	<b>4</b>	

	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	4. Планирование проекта - планирование времени (фазы/вехи), сетевой план, диаграмма Ганта. Планирование ресурсов: оценка затрат, планирование затрат, планирование персонала.	<b>8</b>	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Составление плана мероприятия.	<b>6</b>	
<b>Тема 4. Рабочий персонал и проблема человеческих ресурсов в eventтуризме.</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 4.1</b>
	Характеристики человеческих ресурсов. Планирование человеческих ресурсов в eventтуризме. Управление персоналом.	<b>2</b>	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	5. Классификация распределение работ по проектам и функциям. Техники event-менеджмента. Техники принятия решений: метод практической ценности и таблица решений. Креативные техники - мозговой штурм и морфологический метод.	<b>4</b>	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Составление плана подбора персонала мероприятия	<b>6</b>	
<b>Тема 5. Управление рисками и оценка эффективности мероприятия.</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 4.1</b>
	Риск-менеджмент. Предсказуемые, непредсказуемые, объективные и субъективные риски, форс-мажор.	<b>4</b>	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	6. Характеристика мероприятия, основные показатели мероприятия опросы и иные методы оценки эффективности мероприятия.	<b>8</b>	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Составление карты рисков мероприятия.	<b>4</b>	
<b>МДК.04.02 Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства</b>		<b>82</b>	
<b>Тема 1. Стандартизация гостиничных услуг</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 4.1</b>
	Международные, государственные и отраслевые стандарты. Правила и нормы стандартизации гостиничных услуг. Нормативные документы по стандартизации услуг. Международные системы категоризации гостиниц.	<b>4</b>	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		

	1.Целевое назначение систем стандартизации и сертификации. Правила разработки и утверждения национальных стандартов. Особенности международных стандартов гостиничного обслуживания.	4	
	2.Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг. Правила предоставления гостиничных услуг.	4	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Составление перечня нормативных актов, определяющих качество предоставления гостиничных услуг.	2	
<b>Тема 2. Внутренние стандарты организации.</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 4.1</b>
	Объекты стандартизации, технология разработки. Технологические нормативы деятельности предприятий гостеприимства. Организация контроля качества гостиничных услуг. Разработка программы контроля качества. Методы внешней оценки качества и безопасности.	4	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	3.Сруктура стандартов обслуживания в гостиничной отрасли: службы бронирование, ресепшн, стандарты основных операций службы ресепшн: оформление документов, встреча гостей, прием багажа, предоставление дополнительных услуг.	2	
	4.Стандарты подготовки номеров. Особенности работы горничных, комплектации и чистоты номеров.	2	
	5. Особенности внешнего вида сотрудников, телефонный этикет. Организация работы с жалобами.	2	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка к опросу по вопросам для самоподготовки.	2	
<b>Тема 3. Управление качеством услуг как основа обеспечения эффективности деятельности гостиничных предприятий.</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 4.1</b>
	Международный стандарт ИСО 9000. Стандарты комплексного фирменного стиля сети. Стандарты управления персоналом. Стандарты качества обслуживания. Модель качества услуги.	4	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	6. Показатели качества. Концепция «нейтральных» зон. Формы и методы оценки качества товаров и услуг. Функции качества обслуживания.	2	
		2	
<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b>	2		

	Составление стандартов качества гостиничных услуг.		
<b>Тема 4. Сертификация туристских и гостиничных услуг</b>	<b>Содержание</b>		<b>ПК 4.1</b>
	Основные цели сертификации гостиничных услуг. Документы, регламентирующие сертификацию гостиничных услуг в РФ. Добровольная и обязательная сертификация услуг.	<b>4</b>	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	7. Этапы классификации и сертификации средств размещения. Международная аттестация гостиниц.	<b>4</b>	
	<b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> Составление схемы и этапов сертификации гостиничных услуг.	<b>1</b>	
<b>Производственная практика</b> <b>Виды работ:</b> Взаимодействие гостиниц с организаторами событийных мероприятий Применение форм отчетных (платежных) документов в процессе оплаты дополнительных гостиничных услуг Прием и размещение участников событийных мероприятий Оценка соответствия услуги требованиям и ожиданиям гостей. Организация деловых мероприятий в гостиницах Организация развлекательных мероприятий в гостиницах Проектирование объема и ассортимента развлекательных услуг для участников событийных мероприятий. Организация питания участников событийных мероприятий в гостиницах	<b>108</b>	<b>ПК 4.1</b>	
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>6</b>		
<b>Всего</b>	<b>279</b>		

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинет(ы) социально-гуманитарных дисциплин, оснащенный(е) в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Мастерская «Администрирование отеля» и зоны по видам работ «Гостиничный сервис», оснащенная(ые) в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Оснащенные базы практики (мастерские/зоны по видам работ), оснащенная(ые) в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

#### 3.2. Учебно-методическое обеспечение

##### 3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст : электронный // Образование.

2. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 188 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2.

3. Никольская, Е. Ю., Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учебник / Е. Ю. Никольская, Л. А. Попов, А. П. Ковальчук. – Москва : КноРус, 2024. – 343 с. – ISBN 978-5-406-10939-7. – URL: <https://book.ru/book/950692> (дата обращения: 18.06.2024)

4. Ключевская, И. С. Рекламная и PR-деятельность гостиничного предприятия : учебное пособие / И.С. Ключевская. – Москва : ИНФРА-М, 2024. – 359 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-16-018645-0. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=441517>.

##### 3.2.2. Дополнительные источники (при необходимости)

1. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу // Гарант. – URL: <https://base.garant.ru/70809704/> (дата обращения: 16.06.2023).

2. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма» // КонсультантПлюс. – URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_128025/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_128025/) (дата обращения: 16.06.2023).\

3. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями) // Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".

4. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"

5. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru"

6. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"

7. Электронно-библиотечная система "ЛАНЬ"

8. Электронно-библиотечная система "РУКОНТ"

9. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

10. Профессиональный портал [www.TourDom.ru](http://www.TourDom.ru) - Режим доступа: [www.TourDom.ru](http://www.TourDom.ru)

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоения компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК 4.1	Выполняет стандарты обслуживания и организации событийных мероприятий	Контрольные работы, зачеты, экзамен по модулю. Интерпретация результатов выполнения практических заданий, оценка тестового контроля.