



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 среднего 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 № 2540 от 19.03.2025 г.

Ректор

Г.В. Терентьева

Согласовано с предприятием-работодателем
ООО «Джи1 Интертеймент»

Директор

по персоналу

А.В. Туты

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

ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА	4
ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ	18
ПМ.03 ОСВОЕНИЕ ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО (ПОРТЬЕ).....	34
ПМ.04 СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ СОБЫТИЙНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ В ОТЕЛЕ	45
ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ (УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ)	53

Рабочая программа профессионального модуля

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

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля.....	6
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
2. Структура и содержание профессионального модуля	8
2.1. Трудоемкость освоения модуля.....	8
2.2. Структура профессионального модуля.....	8
2.3. Содержание профессионального модуля	9
3. Условия реализации профессионального модуля	15
3.1. Материально-техническое обеспечение	15
3.2. Учебно-методическое обеспечение.....	15
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля	17

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	76
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	-
Всего	262	148

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
							Канкуляция	Самостоятельная работа			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
ПК 1.1-1.3	МДК.01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	48	40	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	36	46	18	20	-	-	8		
ПК 1.1-1.4	Производственная практика	72	72	72							72
	Промежуточная аттестация	6						6			
	Всего:	262	148	262	52	76	-	2	50	-	72

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
МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		48	
Тема 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание		ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3
	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.	8	
	В том числе практических занятий		
	1. Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	2. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	3. Составление профессиональных компетенций сотрудников предприятий туризма и гостеприимства.	4	
В том числе самостоятельная работа обучающихся Составление графиков выхода на работу на предприятиях туризма и гостеприимства.	2		
Тема 2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание		ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3
	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	10	

	<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>		
	В том числе практических занятий		
	4.Решение ситуационных задач по использованию эффективных методов принятия управленческих решений.	4	
	5.Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения.	2	
	6.Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду.	2	
	7.Разработка программы формирования лояльности персонала.	2	
	8.Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся Организация рабочего места сотрудников.		

	Консультация	2	
	Промежуточная аттестация	4	
МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства		50	
Тема 1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	Содержание		ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3
	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.	4	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	1. Оформление реквизитов документов.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся Разработка внутренних нормативных документов для эффективной организации труда (скрипты).	4	
Тема 2. Основные виды управленческих документов	Содержание		ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3
	Организационные документы. Распорядительные документы. Виды информационно-справочных документов	6	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	2. Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание).	2	
	3. Составление и оформление распорядительных документов (указ, приказ, распоряжение).	2	
	4. Составление и оформление информационно-справочных документов (справка, служебная записка, список и пр.).	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся Составление и оформление организационных документов (должностные инструкции). Разработка внутренних нормативных документов для эффективной организации труда (стандарты операционных процедур).	10	
Тема 3. Организация работы с документами	Содержание		ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3
	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	6	

	отчетной документации, порядок подготовки, заключения и исполнения договоров.		
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	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	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся Оформление агентского договора исходя из нормативно-правового содержания ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».	4	
МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения		40	
Тема 1. Общие сведения об этической культуре	Содержание		ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3
	В том числе практических занятий		
	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	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся Применение техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации на предприятиях туризма и гостеприимства.	10	
Тема 2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	Содержание		ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3
	В том числе практических занятий		
	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	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	10	

	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма.		
МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентами за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		46	
Тема 1. Ценообразование и ценовая политика в индустрии туризма и гостеприимства	Содержание		ПК 1.4
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	6	
	В том числе практических занятий		
	1. Факторы, влияющие на ценообразование предприятия туризма и гостеприимства.	2	
	2. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.	2	
	3. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся Составление программы лояльности клиентов.	2	
Тема 2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание		ПК 1.4
	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.	12	
	В том числе практических занятий		
	4. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание в сфере туризма и гостеприимства.	4	
	5. Решение различных ситуаций при расчете с клиентами.	6	
	6. Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.	4	
		В том числе самостоятельная работа обучающихся Разработать инструкции по производству расчета наличным и безналичным способами.	
Производственная практика Виды работ:		72	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4

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

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, 2025. – 374 с. - ISBN 978-5-534-16669-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560795>.

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 - Режим доступа: 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

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

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	274
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	-
Всего	441	382

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	54	66	18	38	-	10		
ПК 2.2, ПК 2.4	МДК.02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	64	56	64	18	38	-	8		
ПК 2.3	МДК.02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	40	32	40	18	18	-	4		
ПК 2.3	МДК.02.04 Стандартизация и технологии бронирования гостиничных услуг	92	80	92	20	20	-	52		
ПК 2.3	МДК.02.05 Технология продаж гостиничных услуг	65	52	65	18	18	-	29		
ПК 2.1- ПК 2.4	Производственная практика	108	108	108						108
	Промежуточная аттестация	6				6				
	Всего:	441	382	327	92	132	-	103	-	108

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
МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы		66	
Тема 1. Организация и технология работы службы приема, размещения и бронирования гостиницы	<p>Содержание</p> <p>Ключевые понятия: гостеприимство, цикл гостиничного обслуживания, цель, роль и функции службы приема, размещения и бронирования гостиницы. Персонал служб гостиницы.</p> <p>В том числе практических и лабораторных занятий</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>В том числе самостоятельная работа обучающихся Аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. (подготовка словаря терминов)</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>2</p>	ПК 2.1, ПК 2.3
Тема 2. Нормативно-правовая документация в области предоставления гостиничных услуг	<p>Содержание</p> <p>Нормативная документация гостиничной индустрии. Законодательство, регулирующее договорные отношения.</p> <p>В том числе практических и лабораторных занятий</p> <p>3. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Договор оказания гостиничных услуг.</p> <p>В том числе самостоятельная работа обучающихся Подготовка к устному опросу по теме</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>6</p>	ПК 2.1, ПК 2.3
Тема 3. Технология взаимодействия сотрудников	<p>Содержание</p> <p>Стандарты обслуживания, технология и процесс поселения/выселения гостя.</p> <p>В том числе практических и лабораторных занятий</p>	2	ПК 2.1, ПК 2.3

службы прима, размещения и бронирования с гостями	4. Виды гостиничных услуг: основные и дополнительные. Стандарты качества обслуживания при приеме, обслуживании, выселении гостей.	4	
	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.	4	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся Подготовка решению ситуационных задач с применением стандартов обслуживания	2	
Тема 4. Технологический цикл обслуживания при бронировании	Содержание		ПК 2.1, ПК 2.3
	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.	4	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	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.	4	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся Подготовка презентационного материала по теме видов бронирования.	1	
Тема 5. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	Содержание		ПК 2.1, ПК 2.3
	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.	4	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	8. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены гостиничных услуг.	4	

	Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе. 9. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия.	4	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся Подготовка к решению ситуационных задач.	1	
Тема 6. Организация ночного аудита	Содержание		ПК 2.1, ПК 2.3
	Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	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	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся Подготовка к решению ситуационных задач.	1	
МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг		64	
Тема 1. Особенности организации работы службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	Содержание		ПК 2.2, ПК 2.4
	Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Персонал номерного фонда. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	4	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	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	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	2	

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

	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	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся Заполнение бланка-заказа на услуги прачечной.	1	
Тема 5. Технология и организация дополнительных услуг	Содержание		ПК 2.2, ПК 2.4
	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	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	9. Порядок расчёта с клиентами отеля за предоставленные дополнительные платные услуги и характеристика иных дополнительных услуг.	6	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся Подготовка по вопросам для самоподготовки	1	
МДК.02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы		40	
Тема 1. Технология организации деятельности департамента маркетинга и рекламы	Содержание		ПК 2.3
	Функции и задачи департамента маркетинга и рекламы. Взаимодействие департамента маркетинга и рекламы с другими подразделениями гостиницы.	8	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	1. Компоненты системы маркетинга	4	
	2. Технология продаж и продвижения гостиничного продукта	4	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся Построение схемы функций и задач маркетинга	2	
Тема 2. Маркетинговая стратегия гостиничного предприятия	Содержание		ПК 2.3
	Маркетинговая среда функционирования гостиничного предприятия и ее исследование. Позиционирование гостиничного продукта. Основы сегментации рынка гостиничных услуг.	10	
	В том числе практических и лабораторных занятий 3. Гостиничный продукт и формирование продуктовой стратегии гостиничного предприятия. Конкуренция в гостиничном бизнесе.	4	

	4. Маркетинговый план гостиничного предприятия	6	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся Подготовка сообщений по разделу: Технология продаж и продвижения гостиничного продукта.	2	
МДК.02.04 Стандартизация и технологии бронирования гостиничных услуг		92	ПК 2.3
Тема 1. Нормативные основы стандартизации и сертификации гостиничных услуг	Содержание		
	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	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	1. Нормативные основы сертификации в гостиничной сфере.	4	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся Подготовка к устному опросу по вопросам для самоподготовки.	6	
Тема 2. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг	Содержание		ПК 2.3
	Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.	4	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	2. Международная стандартизация систем менеджмента. Стандартизация в области информационной безопасности.	4	
	3. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг.	4	
В том числе самостоятельная работа обучающихся Подготовка к устному опросу по вопросам для самоподготовки.	6		
Тема 3. Сертификация в гостиничной сфере	Содержание		ПК 2.3
	Сертификация в гостиничной сфере: подтверждение соответствия, добровольное подтверждение соответствия организаций сферы гостеприимства и общественного питания, добровольная сертификация услуг в данной сфере.	4	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	4. Целевое назначение систем сертификации. Основные функции участников сертификации.	4	
В том числе самостоятельная работа обучающихся Заполнение заявки на сертификацию услуг.	12		

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

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

	В том числе самостоятельная работа обучающихся Подготовка к составлению технологической документации по продажам.	10	
Производственная практика Виды работ: 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.	108	ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4	
Промежуточная аттестация		6	
Всего		441	

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/ (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 - Режим доступа: www.TourDom.ru

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоенности 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

1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля.....	36
1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы ...	36
1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля.....	36
2. Структура и содержание профессионального модуля	37
2.1. Трудоемкость освоения модуля	37
2.2. Структура профессионального модуля	37
2.3. Содержание профессионального модуля	38
2.4. Курсовой проект (работа)	39
3. Условия реализации профессионального модуля	431
3.1. Материально-техническое обеспечение.....	431
3.2. Учебно-методическое обеспечение	431
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля	442

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	124
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	-
Всего	256	232

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	124	142	34	52	18	38	-	-
ПК 3.1	Учебная практика	72	72						72	-
ПК 3.1	Производственная практика	36	36							36
	Квалификационный экзамен	6								
	Всего:	256	232	142	34	52	18	38	72	36

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
МДК 03.01 Организация и технология деятельность портье		124	
1 семестр			
Тема 1. Организация работы службы приема и размещения	Содержание		ПК 3.1
	Обязанности должности Портье и организация рабочего места. Стандартное оборудование службы приема и размещения. Методика и виды проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения.	6	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	1. Организация рабочего места стойки приема и размещения. Система электронного учета гостей.	6	
	2. Формирование документации внутреннего пользования гостиницы. Договор оказания гостиничных услуг. Инструктаж сотрудников.	6	
	3. Автоматизированные системы управления гостиницей. Работа в системе электронного учета гостей.	6	
В том числе самостоятельная работа обучающихся Подготовка презентационного материала по предложенным темам. Составление должностных инструкций сотрудников службы приема и размещения. Выполнение практических заданий в автоматизированной системе бронирования.	4		
Тема 2. Прием, регистрация и размещение/выселение гостей	Содержание		ПК 3.1
	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.	6	
	В том числе практических и лабораторных занятий		

	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	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся 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	
Тема 3. Оказание основных и дополнительных услуг	Содержание		ПК 3.1
	Виды основных и дополнительных услуг. Стандарты и способы предоставления услуг в гостиницах. Обслуживание в номерах (room-service).	6	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	6. Порядок предоставления дополнительных услуг. Формирование документации по использованию гостями дополнительных услуг.	4	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся Заполнение отчетной документации по оплате дополнительных услуг.	4	
Тема 4. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы	Содержание		ПК 3.1
	Взаимодействие службы приема и размещения со службой бронирования, с административно-хозяйственной службой, со службой питания, службой безопасности, бухгалтерией, службой безопасности.	6	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	7. Отработка взаимодействия со службами бронирования, технической службой, со службой питания.	6	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся Подготовка к дискуссии по вопросам для самоподготовки.	10	
Тема 5. Конфликтные ситуации	Содержание		ПК 3.1
	Теоретические аспекты проблем, связанных с жалобами гостей. Правила поведения в конфликтных ситуациях. Правила работы с возражениями гостей.	6	
	В том числе практических и лабораторных занятий		

	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	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся Подготовка скрипт-листов по отработке в конфликтных ситуациях. Составление письма в ответ на жалобу.	10	
Тема 6. Использование в работе портье новейших информационных технологий	Содержание		ПК 3.1
	Модули управления функциями портье, бронирование, шахматка брони.	6	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	9. Отработка навыков в автоматизированной системе бронирования «Орега» модулей бронирования, шахматка брони, профиль гостя, модуль управления номером.	8	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся Подготовка к проверочным работам.	6	
Учебная практика Виды работ: 1. Организация рабочего места. 2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. 3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования. 4. Оформление бронирования с использованием телефона. 5. Выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан). 6. Освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними. 7. Освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги). 8. Освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате и оплате банковскими картами. 9. Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. 10. Функции службы ночного портье и правила аудита. Виды отчетов. 11. Работа с жалобами гостей. Экстраординарные ситуации. 12. Оформление и защита отчета.	72	ПК 3.1	

Производственная практика Виды работ: 1. Инструктаж на рабочем месте, техника безопасности. 2. Организация приема, регистрации и размещения гостей. 3. Информирование гостей о видах гостиничных услуг. 4. Осуществление расчетов с гостями и организация проводов гостей. 5. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). 6. Оформление и защита отчета.	36	ПК 3.1
Квалификационный экзамен	6	
Всего	256	

2.4. Курсовой проект (работа)

Выполнение курсового проекта (работы) по модулю является обязательным.

Тематика курсовых проектов (работ):

1. Пакетные предложения как способ повышения эффективности деятельности предприятия индустрии гостеприимства г. Владивостока.
2. Программы лояльности в современных условиях развития гостиничного рынка г. Владивостока.
3. Требования и подходы к организации пребывания в гостинице лиц с ограниченными физическими возможностями.
4. Использование методов и форм обслуживания предприятия питания в гостиничном предприятии.
5. Управление спросом на гостиничные услуги на основе теории поколений.
6. Система стимулирования и мотивации персонала на гостиничном предприятии как метод организации продаж гостиничного продукта.
7. Использование имиджа гостиничного предприятия в продвижении услуг.
8. Подходы к управлению конфликтами на предприятии гостиничного бизнеса г. Владивостока.
9. Персонализация обслуживания как фактор конкурентных преимуществ гостиничного предприятия.
10. Гостиничный продукт как объект продаж (на пример коллективного средства размещения г. Владивостока).
11. Методы повышения конкурентоспособности предприятия индустрии гостеприимства г. Владивостока.
12. Сегментация рынка потребителей в управлении сезонностью спроса (на пример коллективного средства размещения г. Владивостока).
13. Методы оценки и развития персонала гостиницы.

14. Подходы к управлению конфликтами на предприятии гостиничного бизнеса г. Владивостока.
15. Разработка методики оценки качества гостиничных услуг.
16. Корпоративные стандарты и процедуры в управлении коллективным средством размещения.
17. Пакетные предложения как способ повышения эффективности деятельности предприятия индустрии гостеприимства г. Владивостока.
18. Система стимулирования и мотивации персонала на гостиничном предприятии как метод организации продаж гостиничного продукта.
19. Планирование персонала в гостиничном предприятии (на пример коллективного средства размещения г. Владивостока).
20. Методы оценки и развития персонала гостиницы.
21. Повышение эффективности деятельности предприятия питания в гостиничном предприятии на примере сегментирования услуг.
22. Персонализация обслуживания как фактор конкурентных преимуществ гостиничного предприятия.
23. Требования и подходы к организации пребывания в гостинице лиц с ограниченными физическими возможностями.
24. Управление спросом на гостиничные услуги на основе теории поколений.
25. Выбор дополнительных услуг гостиничного предприятия как способ продвижения на рынке гостиничных услуг г. Владивостока.
26. Использование имиджа гостиничного предприятия в продвижении услуг.
27. Сегментация рынка потребителей в управлении сезонностью спроса (на пример коллективного средства размещения г. Владивостока).
28. Программы лояльности в современных условиях развития гостиничного рынка г. Владивостока.
29. Оценка эффективности применения экоконцепции гостиничного предприятия в продажах услуг.
30. Профессиональное развитие персонала как способ повышения продаж в гостинице (на примере ООО «Гостиница Экватор», гостиница «Экватор», г. Владивосток).

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. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. - 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. - 531 с. - (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17256-0. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/565991>.

2. 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>. - Текст: электронный.

3. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. - 2-е изд. - Москва: Издательство Юрайт, 2025. - 300 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-14985-2. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/561249>.

4. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2025. - 297 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-14888-6. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/561250>.

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>. - 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/ (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 - Режим доступа: 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 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**

2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля.....	475
1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы .	475
1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля.....	47
2. Структура и содержание профессионального модуля	486
2.1. Трудоемкость освоения модуля	486
2.2. Структура профессионального модуля	486
2.3. Содержание профессионального модуля	497
3. Условия реализации профессионального модуля	531
3.1. Материально-техническое обеспечение.....	531
3.2. Учебно-методическое обеспечение	531
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля.....	542

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	134
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	-
Всего	279	242

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	68	83	18	36	-	29	
ПК 4.1	МДК. 04.02 Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства	54	66	82	18	36	-	28	
ПП.04.01	Производственная практика	108	108	108					108
	Промежуточная аттестация	6				6			
	Всего:	279	124	108	92	72	-	57	108

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
МДК 04.01 Организация событийных мероприятий в отеле		83	ПК 4.1
Тема 1. Введение в event-туризм. Основы event-менеджмента. Виды деятельности в event-менеджменте.	Содержание		
	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.	4	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	1. Системный подход к событийному менеджменту в гостинице. Основные этапы и объект событийного менеджмента и event-туризма. Основные категории, элементы и принципы организации мероприятий.	8	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся Подготовка докладов, презентаций	7	
Тема 2. Организация событийных мероприятий в гостинице.	Содержание		ПК 4.1
	Этапы организационного процесса производства, реализации и потребления event-продукта сферы досуга и развлечений.	4	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	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.	4	
	3. Проблемы управления качеством обслуживания на предприятиях сферы event-сервиса. Анализ результатов проведения мероприятий сферы досуга и развлечений.	4	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся Составление базы данных участников и посетителей мероприятия.	6	
Тема 3. Управление мероприятием.	Содержание		ПК 4.1
	Проект-менеджмент: треугольник проекта - результат, ресурсы, сроки. Структурный план проекта.	4	

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

	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	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся Составление перечня нормативных актов, определяющих качество предоставления гостиничных услуг.	2	
Тема 2. Внутренние стандарты организации.	Содержание		ПК 4.1
	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	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	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	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся Подготовка к опросу по вопросам для самоподготовки.	2	
Тема 3. Управление качеством услуг как основа обеспечения эффективности деятельности гостиничных предприятий.	Содержание		ПК 4.1
	Международный стандарт ИСО 9000. Стандарты комплексного фирменного стиля сети. Стандарты управления персоналом. Стандарты качества обслуживания. Модель качества услуги.	4	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	6. Показатели качества. Концепция «нейтральных» зон. Формы и методы оценки качества товаров и услуг. Функции качества обслуживания.	2	
		2	
В том числе самостоятельная работа обучающихся	2		

	Составление стандартов качества гостиничных услуг.		
Тема 4. Сертификация туристских и гостиничных услуг	Содержание		ПК 4.1
	Основные цели сертификации гостиничных услуг. Документы, регламентирующие сертификацию гостиничных услуг в РФ. Добровольная и обязательная сертификация услуг.	4	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	7. Этапы классификации и сертификации средств размещения. Международная аттестация гостиниц.	4	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся Составление схемы и этапов сертификации гостиничных услуг.	1	
Производственная практика Виды работ: Инструктаж на рабочем месте, техника безопасности. Ознакомление с характеристикой деятельности: организационно-правовой формой, месторасположением, форматом, специализацией, формами продаж, структурными подразделениями, уставом. Ознакомление с нормативной документацией. Ознакомление с режимом работы предприятия и организацией охраны труда. Необходимо рассмотреть соблюдение сотрудниками предприятия правил внутреннего распорядка. 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.	108	ПК 4.1	
Промежуточная аттестация		6	
Всего		279	

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/ (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 - Режим доступа: 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.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.1.1
к ОПОП-П по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ
(УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ)

Индекс УП/ПП	ПМ (индекс, наименование)	Вид практики (учебная/ производственная)	Тип (этап) практики (при наличии)	Семестр	Объем в часах
УП. 03.01	ПМ 03 Освоение должности служащего (Портье)	Учебная практика	ознакомительная	2	72
		Всего УП			72
ПП. 01.01	ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Производственная практика	технологическая	2	72
ПП. 02.01	ПМн.02 Предоставление гостиничных услуг	Производственная практика	технологическая	3	108
ПП.03.01	ПМн.03 Освоение должности служащего (Портье)	Производственная практика	технологическая	2	36
ПП.04.01	ПМн.04 Стандарты обслуживания и организация событийных мероприятий в отеле	Производственная практика	технологическая	3	108
ПДП	Производственная практика (преддипломная)	Производственная практика (преддипломная)	технологическая	3,4	108
		Всего ПП			432
		Итого практики			504

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.1.1.1
к ОПОП-П по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

УП.03 Учебная практика ПМ.03 Освоение должности служащего (Портье)

2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	56
1.2. Планируемые результаты освоения учебной практики.....	586
1.3. Обоснование часов учебной практики в рамках вариативной части ОПОП-П.....	58
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	6058
2.1. Трудоемкость освоения учебной практики	58
2.2. Структура учебной практики	58
2.3. Содержание учебной практики.....	60
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ...	62
3.1. Материально-техническое обеспечение учебной практики	62
3.2. Учебно-методическое обеспечение	6462
3.3. Общие требования к организации учебной практики	62
3.4 Кадровое обеспечение процесса учебной практики.....	63
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	63

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Цель и место учебной практики в структуре образовательной программы:

Рабочая программа учебной практики является частью программы подготовки Гостиничные услуги в соответствии с ФГОС СПО по профессии / специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (код и наименование специальности, профессии)

и реализуется в профессиональном цикле после прохождения междисциплинарных курсов (МДК) в рамках профессиональных модулей в соответствии с учебным планом (п. 5.1. ОПОП-П):

<u>УП.03.01 Учебная практика</u> <i>код и наименование УП</i>	<u>ПМ 03 Освоение должности служащего (Портъе)</u> <i>код и наименование ПМ</i>	<u>МДК 03.01 Организация и технология деятельности портъе</u> <i>код и наименование МДК</i>
--	--	--

Учебная практика направлена на развитие общих (ОК) и профессиональных компетенций (ПК):

Код ОК / ПК	Наименование ОК / ПК
ПК 3.1	Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

Цель учебной практики: формирование первоначальных практических профессиональных умений в рамках профессиональных модулей данной ОПОП-П по виду деятельности «Освоение должности служащего (Портъе)».

1.2. Планируемые результаты освоения учебной практики

В результате прохождения учебной практики по видам деятельности, предусмотренным ФГОС СПО и запросам работодателей, обучающийся должен получить практический опыт (сформировать умения):

Наименование вида деятельности	Практический опыт / умения
Освоение должности служащего (Портъе)	приём, регистрация и размещение гостей; участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг; подготовка счетов и организации отъезда гостей

1.3. Обоснование часов учебной практики в рамках вариативной части ОПОП-П

УП	Код ПК/ дополнительные (ПК*, ПКц)	Практический опыт	Наименование темы практики	Объем часов	Обоснование увеличения объема практики
УП. 03	ПК-3.1	участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг; подготовка счетов и организации отъезда гостей	Тема 2.2. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничн	36	-

			ого комплекса или иного средства размещени я Тема 2.3. Подготовк а выезда гостей и видов отчетной документа ции		
Всего академических часов учебной практики в рамках вариативной части ОПОП-П - <u>36</u>					

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Трудоемкость освоения учебной практики

Код УП	Объем, ак.ч.	Форма проведения учебной практики (концентрированно/ рассредоточено)	Курс / семестр	Форма промежуточной аттестации
УП. 03	72	концентрированно	2	Дифференцированный зачет
Всего УП	72			

2.2. Структура учебной практики

Код ПК	Наименование разделов профессионального модуля	Виды работ	Наименование тем учебной практики	Объем часов
УП 03. Учебная практика				
ПК 3.1	Раздел 1. Подготовительный этап	Инструктаж на рабочем месте, техника безопасности. Организация рабочего места. Изучение функциональных обязанностей сотрудников службы приема и размещения гостей (швейцар, портье, менеджер Reception, администратор, дежурный по этажу).	Тема 1.1. Подготовка к выполнению обязанностей портье	10
ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ				10
ПК 3.1	Раздел 2. Технологический этап	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. Отработка навыков в автоматизированной системе бронирования «Opera» модулей бронирования, шахматка брони, профиль гостя, модуль управления номером.	Тема 2.1. Использование в работе портье информационных технологий	18

		<p>Осуществление должностных обязанностей портье.</p> <p>Подготовка прейскуранта цен на услуги размещения и дополнительные услуги.</p> <p>Выполнение работ по приему гостей/ туристских групп/ иностранных туристов: правила встречи и приветствия.</p> <p>Выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан): правила регистрации.</p> <p>Осуществление размещения гостей/ туристских групп/ иностранных туристов: правила размещения.</p> <p>Взаимосвязь службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы (со службой бронирования, обслуживания, бухгалтерией).</p>	<p>Тема 2.2.</p> <p>Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	18
		<p>Ознакомление с правилами контроля за выполнением договоров об оказании гостиничных услуг.</p> <p>Расчёт стоимости пакета гостиничных услуг.</p> <p>Освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними.</p> <p>Освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров).</p> <p>Оформление документов: начисление на счета гостей за дополнительные услуги.</p> <p>Освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате.</p>	<p>Тема 2.3.</p> <p>Подготовка выезда гостей и видов отчетной документации</p>	18
ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ				54

ПК 3.1	Раздел 3. Заключительный этап	Анализ информации, полученной в ходе практики. Оформление отчета по практике. Подписание отчета руководителем практики от организации. Описываются производственные навыки приобретенные в период прохождения производственной практики. Анализируются выявленные недостатки в организации. Подготовка и защита отчета по практике.	Тема 3.1. Систематизация и оформление документов по практике	8
ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ				8

2.3. Содержание учебной практики

Наименование разделов профессионального модуля и тем учебной практики	Содержание работ	Объем, ак.ч.
ПМ 03. Освоение должности служащего (Портье)		
Раздел 1. Подготовительный этап		
Тема 1.1. Подготовка к выполнению обязанностей портье	Содержание	10
	Инструктаж на рабочем месте, техника безопасности. Организация рабочего места. Изучение функциональных обязанностей сотрудников службы приема и размещения гостей (швейцар, портье, менеджер Reception, администратор, дежурный по этажу).	
Раздел 2. Технологический этап		
Тема 2.1. Использование в работе портье информационных технологий	Содержание	18
	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. Отработка навыков в автоматизированной системе бронирования «Омега» модулей бронирования, шахматка брони, профиль гостя, модуль управления номером.	
Тема 2.2. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Содержание	18
	Осуществление должностных обязанностей портье. Подготовка прейскуранта цен на услуги размещения и дополнительные услуги. Выполнение работ по приему гостей/ туристских групп/ иностранных туристов: правила встречи и приветствия. Выполнение	

	<p>процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан): правила регистрации. Осуществление размещения гостей/ туристских групп/ иностранных туристов: правила размещения. Взаимосвязь службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы (со службой бронирования, обслуживания, бухгалтерией).</p>	
Тема 2.3. Подготовка выезда гостей и видов отчетной документации	Содержание	
	<p>Ознакомление с правилами контроля за выполнением договоров об оказании гостиничных услуг. Расчёт стоимости пакета гостиничных услуг. Освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними. Освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров. Оформление документов: начисление на счета гостей за дополнительные услуги. Освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате.</p>	18
Раздел 3. Заключительный этап		
Тема 3.1. Систематизация и оформление документов по производственной практике	Содержание	
	<p>Анализ информации, полученной в ходе практики. Оформление отчета по практике. Подписание отчета руководителем практики от организации. Описываются производственные навыки приобретенные в период прохождения производственной практики. Анализируются выявленные недостатки в организации. Подготовка и защита отчета по практике.</p>	8
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		72

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Материально-техническое обеспечение учебной практики

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. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2025. - 531 с. - (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17256-0. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/565991>.

2. 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>. - Текст: электронный.

3. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. - 2-е изд. - Москва: Издательство Юрайт, 2025. - 300 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-14985-2. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/561249>.

4. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2025. - 297 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-14888-6. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/561250>.

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>. - Текст: электронный.

3.2.2. Дополнительные источники

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/>

3.3. Общие требования к организации учебной практики

Учебная практика проводится в учебно-производственных мастерских, лабораториях и иных структурных подразделениях образовательного учреждения, либо в организациях в специально оборудованных помещениях на основе договоров между организацией, осуществляющей деятельность по образовательной программе соответствующего профиля (далее – Профильная организация), и образовательным учреждением.

Сроки проведения учебной практики устанавливаются образовательной организацией в соответствии с ОПОП-П по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Учебная практика реализуется в форме практической подготовки и проводится как непрерывно при условии обеспечения связи между теоретическим обучением и содержанием практики.

3.4 Кадровое обеспечение процесса учебной практики

Учебная практика проводится мастерами производственного обучения и (или) преподавателями дисциплин профессионального цикла.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Индекс УП	Код ПК, ОК	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
УП.03	ПК 3.1	Обучающийся оказывает услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Отчет, содержащий графические, фото материалы, подтверждающие практический опыт, полученный на практике

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПП.01 Производственная практика ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

ПП.02 Производственная практика ПМн.02 Предоставление гостиничных услуг

ПП.03 Производственная практика ПМн.03 Освоение должности служащего (Портье)

ПП.04 Производственная практика ПМн.04 Стандарты обслуживания и организация событийных мероприятий в отеле

2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	66
1.1. Цель и место производственной практики в структуре образовательной программы:.....	66
1.2. Планируемые результаты освоения учебной практики	67
1.3. Обоснование часов производственной практики в рамках вариативной части ОПОП-П.....	68
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ...	70
2.1. Трудоемкость освоения производственной практики.....	70
2.2. Структура производственной практики.....	70
2.3. Содержание производственной практики	76
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	82
3.1. Материально-техническое обеспечение производственной практики.....	82
3.2. Учебно-методическое обеспечение.....	82
3.3. Общие требования к организации производственной практики.....	83
3.4 Кадровое обеспечение процесса производственной практики	83
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	83

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Цель и место производственной практики в структуре образовательной программы:

Рабочая программа производственной практики (ПП) является частью программы подготовки Гостиничные услуги в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и реализуется в профессиональном цикле после прохождения междисциплинарных курсов (МДК) в рамках профессиональных модулей в соответствии с учебным планом (п. 5.1. ОПОП-П):

ПП. 01.01 Производственная практика <i>код и наименование ПП</i>	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства <i>код и наименование ПМ</i>	МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентами за предоставленные услуги туризма и гостеприимства <i>код и наименование МДК</i>
ПП. 02.01 Производственная практика <i>код и наименование ПП</i>	ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг <i>код и наименование ПМ</i>	МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы МДК 02.04 Стандартизация и технологии бронирования гостиничных услуг МДК 02.05 Технология продаж гостиничных услуг <i>код и наименование МДК</i>
ПП. 03.01 Производственная практика <i>код и наименование ПП</i>	ПМ.03 Освоение должности служащего (Портъё) <i>код и наименование ПМ</i>	МДК 03.01 Организация и технология деятельности портъё <i>код и наименование МДК</i>
ПП. 04.01 Производственная практика <i>код и наименование ПП</i>	ПМ.04 Стандарты обслуживания и организация событийных мероприятий в отеле <i>код и наименование ПМ</i>	МДК 04.01 Организация событийных мероприятий в отеле

		МДК 04.02 Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства <i>код и наименование МДК</i>
--	--	--

Производственная практика направлена на развитие общих (ОК) и профессиональных компетенций (ПК):

Код ОК / ПК	Наименование ОК / ПК
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги
ПК 2.1	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.2	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 2.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ПК 2.4	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг
ПК 3.1	Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 4.1	Выполнять стандарты обслуживания и организации событийных мероприятий

Цель производственной практики: приобретение практического опыта в рамках профессиональных модулей данной ОПОП-П по видам деятельности: «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства», «Предоставление гостиничных услуг», «Стандарты обслуживания и организация событийных мероприятий в отеле», «Освоение должности служащего (Портье)».

1.2. Планируемые результаты освоения производственной практики

В результате прохождения производственной практики по видам деятельности, предусмотренным ФГОС СПО и запросам работодателей, обучающийся должен получить практический опыт:

Наименование вида деятельности	Практический опыт/ умения
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения; взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; обосновывать принимаемые управленческие решения, подкреплять их расчетами и результатами анализа деятельности предприятий туристской индустрии;

	взаимодействовать с поставщиками туристских услуг; осуществлять расчеты с гостями в наличной и безналичной форме; применять туристские маркетплейсы и агрегаторы услуг для предоставления информации, бронирования и реализации туристского продукта
Предоставление гостиничных услуг	информировать и выполнять запросы гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен; осуществлять уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения; выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг
Стандарты обслуживания и организация событийных мероприятий в отеле	выполнять стандарты обслуживания и организовывать событийные мероприятия
Освоение должности служащего (Портье)	оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

1.3. Обоснование часов производственной практики в рамках вариативной части ОПОП-П

Код ПП	Код ПК/дополнительные (ПК*, ПКц)	Практический опыт	Наименование темы практики	Объем часов ПП	Обоснование увеличения объема практики
ПП.01	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4	Производить координацию работы сотрудников службы туризма и гостеприимства. Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы туризма и гостеприимства; проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам.	Тема 2.1. Профессиональные программы средств размещения Тема 2.3. Бронирование туристских услуг Тема 2.4. Расчет с потребителями гостиничных услуг	36	

		Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон; использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.			
ПП.02	ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3	Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; организации и контроля	Тема 2.1. Особенности организации и работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда Тема 2.2. Организация обслуживания номерного фонда гостиницы Тема 2.3. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	72	

		соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов)			
ПП.04	ПК 4.1	Приобретение навыков продажи гостиничного продукта, в том числе с помощью онлайн-технологий; умение выполнять основные функции сотрудника службы приема и размещения: отработка навыков по процедурам бронирования, регистрации, поселения/выселения гостя	Тема 1.1 Характеристика деятельности предприятия Тема 2.1. Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства Тема 2.2. Организация событийных мероприятий в отеле Тема 3.1 Систематизация и оформление документов по производственной практике	108	
Объем производственной практики в рамках вариативной части ОПОП-П - 216 ак.ч.					

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Трудоемкость освоения производственной практики

Код ПП	Объем, ак.ч.	Форма проведения производственной практики (концентрированно/ рассредоточено)	Курс / семестр
ПП.01	72	концентрированно	2
ПП.02	108	концентрированно	2
ПП.03	36	концентрированно	2
ПП.04	108	концентрированно	2
Всего ПП	324		

2.2. Структура производственной практики

Код ПК	Наименование разделов профессионального модуля	Виды работ	Наименование тем производственной практики	Объем часов
ПП 01.01. ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства				
ПК 1.1, ПК 1.2	Раздел 1. Ознакомительный этап	Инструктаж на рабочем месте, техника безопасности. Ознакомление с характеристикой деятельности: организационно-правовой формой, месторасположением, форматом, специализацией, формами продаж, структурными подразделениями, уставом. Ознакомление с нормативной документацией. Ознакомление с режимом работы предприятия и организацией охраны труда. Необходимо рассмотреть соблюдение сотрудниками предприятия правил внутреннего распорядка.	Тема 1.1 Характеристика деятельности предприятия	8
ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ				8
ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4	Раздел 2. Технологический этап	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	Тема 2.1. Профессиональные программы средств размещения	12
		Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг	Тема 2.2. Гостиничные услуги и правила их предоставления	10

		Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг Внесение изменений в заказ; Составление и обработка документации	Тема 2.3. Бронирование туристских услуг	14
		Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей. Оформление счетов на полную/ частичную предоплату и подтверждение услуг.	Тема 2.4. Расчет с потребителям и гостиничных услуг	10
		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.	Тема 2.5. Договорная деятельность	10
ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ				56
ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4	Раздел 3. Заключительный этап	Анализ информации, полученной в ходе практики. Оформление отчета по практике. Подписание отчета руководителем практики от организации. Описываются производственные навыки приобретенные в период прохождения производственной практики. Анализируются выявленные недостатки в организации. Приводятся основные направления совершенствования деятельности гостиничного предприятия. Подготовка и защита отчета по практике.	Тема 3.1. Систематизация и оформление документов по практике	8
ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ				8
ПП 02.01. ПМ 02. Предоставление гостиничных услуг				
ПК 2.1	Раздел 1. Ознакомительный этап	Инструктаж на рабочем месте, техника безопасности. 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	Тема 1.1 Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	18

		<p>партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p>		
ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ				18
ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4	Раздел 2. Технологический этап	<p>Изучение структуры службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора.</p>	Тема 2.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	18
		<p>Проведение различных видов уборочных работ. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания. Оформление документов на забытые вещи. 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.</p>	Тема 2.2. Организация обслуживания номерного фонда гостиницы	18
		<p>Оформление бронирования с использованием телефона. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-</p>	Тема 2.3. Организация и контроль текущей	18

		<p>бронирования. Оформление индивидуального бронирования. Внесение 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.</p>	<p>деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</p>		
		<p>Отработка навыков составления анкет. Разработка контрольного чек-листа для проведения контроля качества обслуживания гостей при помощи методики «Тайный гость». Разработка экспертных листов для оценки качества обслуживания гостей. Проведение оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия.</p>	<p>Тема 2.4. Основы маркетинговых исследований</p>	18	
				ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ	72
ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4	Раздел 3. Заключительный этап	<p>Анализ информации, полученной в ходе практики. Оформление отчета по практике. Подписание отчета руководителем практики от организации. Описываются производственные навыки приобретенные в период прохождения производственной практики. Анализируются выявленные недостатки в организации. Приводятся основные направления совершенствования деятельности</p>	<p>Тема 3.1. Систематизация и оформление документов по производственной практике</p>	18	

		гостиничного предприятия. Подготовка и защита отчета по практике.		
ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ				18
ПП 03.01. ПМ 03. Освоение должности служащего (Портье)				
ПК 3.1	Раздел 1. Ознакомительный этап	Инструктаж на рабочем месте, техника безопасности. Организация приема, регистрации и размещения гостей.	Тема 1.1. Прием, регистрация и размещение гостей	10
ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ				10
ПК 3.1	Раздел 2. Технологический этап	Информирование гостей о видах гостиничных услуг. Осуществление расчетов с гостями и организация проводов гостей.	Тема 2.1. Подходы к обслуживанию гостей	10
		Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	Тема 2.2. Контроль обслуживания гостей	10
ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ				20
ПК 3.1	Раздел 3. Заключительный этап	Анализ информации, полученной в ходе практики. Оформление отчета по практике. Подписание отчета руководителем практики от организации. Описываются производственные навыки приобретенные в период прохождения производственной практики. Анализируются выявленные недостатки в организации. Приводятся основные направления совершенствования деятельности гостиничного предприятия. Подготовка и защита отчета по практике.	Тема 3.1 Систематизация и оформление документов по производственной практике	6
ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ				6
ПП.04.01. ПМ 04. Стандарты обслуживания и организация событийных мероприятий в отеле				

ПК 4.1	Раздел 1. Ознакомительный этап	Инструктаж на рабочем месте, техника безопасности. Ознакомление с характеристикой деятельности: организационно-правовой формой, месторасположением, форматом, специализацией, формами продаж, структурными подразделениями, уставом. Ознакомление с нормативной документацией. Ознакомление с режимом работы предприятия и организацией охраны труда. Необходимо рассмотреть соблюдение сотрудниками предприятия правил внутреннего распорядка	Тема 1.1 Характеристика деятельности предприятия	16
ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ				16
ПК 4.1	Раздел 2. Технологический этап	Составление перечня нормативных актов, определяющих качество предоставления гостиничных услуг. Структура стандартов обслуживания в гостиничной отрасли: службы бронирование, ресепшн, стандарты основных операций службы ресепшн: оформление документов, встреча гостей, прием багажа, предоставление дополнительных услуг	Тема 2.1. Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства	38
		Взаимодействие гостиниц с организаторами событийных мероприятий. 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.	Тема 2.2. Организация событийных мероприятий в отеле	38
ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ				76

ПК 4.1	Раздел 3. Заключительный этап	Анализ информации, полученной в ходе практики. Оформление отчета по практике. Подписание отчета руководителем практики от организации. Описываются производственные навыки приобретенные в период прохождения производственной практики. Анализируются выявленные недостатки в организации. Приводятся основные направления совершенствования деятельности гостиничного предприятия. Подготовка и защита отчета по практике.	Тема 3.1 Систематизация и оформление документов по производственной практике	16
ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ				16

2.3. Содержание производственной практики

Наименование разделов профессионального модуля и тем производственной практики	Содержание работ	Объем, ак.ч.
ПП 01.01. ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства		
Раздел 1. Ознакомительный этап		
Тема 1.1. Характеристика деятельности предприятия	Содержание	8
	Инструктаж на рабочем месте, техника безопасности. Ознакомление с характеристикой деятельности: организационно-правовой формой, месторасположением, форматом, специализацией, формами продаж, структурными подразделениями, уставом. Ознакомление с нормативной документацией. Ознакомление с режимом работы предприятия и организацией охраны труда. Необходимо рассмотреть соблюдение сотрудниками предприятия правил внутреннего распорядка.	
Раздел 2. Технологический этап		
Тема 2.1. Профессиональные программы средств размещения	Содержание	12
	Применение профессиональных программ в службе приема и размещения. Поддержание информационной базой данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих, приобретающих туристский продукт). Применение туристских маркетплейсов и агрегаторов услуг для предоставления информации, бронирования и реализации туристского продукта.	

Тема 2.2. Гостиничные услуги и правила их предоставления	Содержание Предоставление информации гостям об услугах, о правилах безопасности во время предоставления услуг. Осуществление контроля за оказанием перечня услуг, предоставляемых по договору.	10
Тема 2.3. Бронирование туристских услуг	Содержание Регистрация входящих заявок на русском и иностранном языке, полученных при помощи технических, телекоммуникационных средств. Регистрация заявок в профессиональной программе, оформление бланка официального отказа в размещении. Заполнение документации на принятие заказа и бронирование туристских услуг.	14
Тема 2.4. Расчет с потребителями гостиничных услуг	Формирование цены на услуги и туристского продукта, для потребителей. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг. Виды скидок, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. Составление счетов на различные виды предоплаты, оформление бланков подтверждения о гарантированном бронировании (для компании) и негарантированном бронировании (для индивидуального клиента). Редактирование информации в заявках на бронирование. Применение скидок при расчетах с гостями.	10
Тема 2.5. Договорная деятельность	Принятие участия в обсуждении условий договоров об оказании гостиничных услуг с туроператорами, компаниями, индивидуальными лицами. Принятие участия в составлении условий договоров об оказании гостиничных услуг. Принятие участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Использование стандартов делового общения и телефонного этикета в общении с потребителями, партнерами и коллегами в процессе работы. Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения	10
Раздел 3. Заключительный этап		
Тема 3.1. Систематизация и оформление документов по практике	Содержание Анализ информации, полученной в ходе практики. Оформление отчета по практике. Подписание отчета руководителем практики от организации. Описываются производственные навыки приобретенные в период прохождения производственной практики. Анализируются выявленные недостатки в организации. Приводятся основные направления совершенствования деятельности гостиничного предприятия. Подготовка и защита отчета по практике.	8
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		72
ПП 02.01. ПМ 02. Предоставление гостиничных услуг		

Раздел 1. Ознакомительный этап		
Тема 1.1 Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	Содержание Инструктаж на рабочем месте, техника безопасности. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	18
Раздел 2. Технологический этап		
Тема 2.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Содержание Изучение структуры службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора.	
Тема 2.2. Организация обслуживания номерного фонда гостиницы	Содержание Проведение различных видов уборочных работ. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания. Оформление документов на забытые вещи. 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.	18
	Содержание	

Тема 2.3. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	Оформление бронирования с использованием телефона. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования. Внесение 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.	18
Тема 2.4. Основы маркетинговых исследований	Содержание Отработка навыков составления анкет. Разработка контрольного чек-листа для проведения контроля качества обслуживания гостей при помощи методики «Тайный гость». Разработка экспертных листов для оценки качества обслуживания гостей. Проведение оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия.	18
Раздел 3. Заключительный этап		
Тема 3.1. Систематизация и оформление документов по производственной практике	Содержание Анализ информации, полученной в ходе практики. Оформление отчета по практике. Подписание отчета руководителем практики от организации. Описываются производственные навыки приобретенные в период прохождения производственной практики. Анализируются выявленные недостатки в организации. Приводятся основные направления совершенствования деятельности гостиничного предприятия. Подготовка и защита отчета по практике.	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		108
ПП 03.01. ПМ 03. Освоение должности служащего (Портье)		
Раздел 1. Ознакомительный этап		
Тема 1.1. Прием, регистрация и размещение гостей	Содержание Инструктаж на рабочем месте, техника безопасности. Осуществление встречи, регистрации и размещения различных категорий гостей. Применение профессиональных программ для	10

	регистрации гостей. Оформление документации в АСУ.	
Раздел 2. Технологический этап		
Тема 2.1. Подходы к обслуживанию гостей	Содержание	
	Предоставление информации гостям об услугах, оказываемых в гостинице. Информирование гостей о правилах выдачи и хранения ключей от номеров. Информирование гостей о правилах организации хранения и выдачи ценностей и багажа. Формирование счетов, организация отъезда и проводов гостей. Возврат денежных средств гостям.	10
Тема 2.2. Контроль обслуживания гостей	Содержание	
	Отработка навыков контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	10
Раздел 3. Заключительный этап		
Тема 3.1 Систематизация и оформление документов по производственной практике	Содержание	
	Анализ информации, полученной в ходе практики. Оформление отчета по практике. Подписание отчета руководителем практики от организации. Описываются производственные навыки приобретенные в период прохождения производственной практики. Анализируются выявленные недостатки в организации. Приводятся основные направления совершенствования деятельности гостиничного предприятия. Подготовка и защита отчета по практике.	6
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		36
ПП.04.01. ПМ 04. Стандарты обслуживания и организация событийных мероприятий в отеле		
Раздел 1. Ознакомительный этап		
Тема 1.1. Характеристика деятельности предприятия	Содержание	
	Инструктаж на рабочем месте, техника безопасности. Ознакомление с характеристикой деятельности: организационно-правовой формой, месторасположением, форматом, специализацией, формами продаж, структурными подразделениями, уставом. Ознакомление с нормативной документацией. Ознакомление с режимом работы предприятия и организацией охраны труда. Необходимо рассмотреть соблюдение сотрудниками предприятия правил внутреннего распорядка	16
Раздел 2. Технологический этап		
Тема 2.1. Стандарты обслуживания в гостеприимства в индустрии	Содержание	
	Составление перечня нормативных актов, определяющих качество предоставления гостиничных услуг. Структура стандартов обслуживания в гостиничной отрасли: службы бронирование, ресепшн, стандарты основных	38

	операций службы ресепшн: оформление документов, встреча гостей, прием багажа, предоставление дополнительных услуг	
Тема 2.2. Организация событийных мероприятий в отеле	Содержание	
	Взаимодействие гостиниц с организаторами событийных мероприятий. 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.	38
Раздел 3. Заключительный этап		
Тема 3.1 Систематизация и оформление документов по производственной практике	Содержание	
	Анализ информации, полученной в ходе практики. Оформление отчета по практике. Подписание отчета руководителем практики от организации. Описываются производственные навыки приобретенные в период прохождения производственной практики. Анализируются выявленные недостатки в организации. Приводятся основные направления совершенствования деятельности гостиничного предприятия. Подготовка и защита отчета по практике.	16
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		108

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Материально-техническое обеспечение производственной практики

Производственная практика проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся (далее – Профильные организации).

База прохождения производственной практики должна быть укомплектована оборудованием, техническими средствами обучения в объеме, позволяющем выполнять определенные виды работ, связанные с будущей профессиональной деятельностью обучающихся. База практики должна обеспечивать безопасные условия труда для обучающихся.

При определении мест производственной практики (по профилю специальности) для лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются рекомендации медико-социальной экспертизы, отраженные в индивидуальной программе реабилитации, относительно рекомендованных условий и видов труда.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1.Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2025. - 531 с. - (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17256-0. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/565991>.

2.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>. - Текст: электронный.

3.Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. - 2-е изд. - Москва: Издательство Юрайт, 2025. - 300 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-14985-2. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/561249>.

4.Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2025. - 297 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-14888-6. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/561250>.

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>. - Текст: электронный.

3.2.2. Дополнительные источники

7. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"
8. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru"
9. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"
10. Электронно-библиотечная система "ЛАНЬ"
11. Электронно-библиотечная система "РУКОНТ"
12. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

3.3. Общие требования к организации производственной практики

Производственная практика проводится в профильных организациях на основе договоров, заключаемых между образовательной организацией СПО и профильными организациями.

В период прохождения производственной практики обучающиеся могут зачисляться на вакантные должности, если работа соответствует требованиям программы производственной практики.

Сроки проведения производственной практики устанавливаются образовательной организацией в соответствии с ОПОП-П по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Производственная практика реализуется в форме практической подготовки и проводится как непрерывно, так и путем чередования с теоретическими занятиями по дням (неделям) при условии обеспечения связи между теоретическим обучением и содержанием практики.

3.4 Кадровое обеспечение процесса производственной практики

Организацию и руководство производственной практикой осуществляют руководители практики от образовательной организации и от профильной организации.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Индекс ПП	Код ПК	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПП. 01.01 Производственная практика	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4	<p>Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства. Уметь взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов.</p> <p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации). Выполнять работы в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках. Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. Владеть культурой межличностного общения.</p> <p>Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги. Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг.</p> <p>Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами).</p> <p>Проводить оформление счета для оплаты.</p>	Оценка выполнения производственного задания (аттестационные листы) и задания по практике (отчет); зачет по практике
ПП. 02.01 Производственная практика	ПК 2.1, ПК 2.2,	<p>Предоставлять счет клиентам.</p> <p>Принимать оплату в наличной и</p>	

венная практика	ПК 2.3, ПК 2.4	<p>безналичной формах. Оформлять возврат оформленных платежей.</p> <p>Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Информировать гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения. Выполнять услуги гостиницы, закрепленные за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса.</p> <p>Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.</p> <p>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.</p>	
ПП. 03.01 Производственная практика	ПК 3.1	<p>Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения.</p> <p>Информировать гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения. Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками служб гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p>	
ПП. 04.01 Производственная практика	ПК 4.1	<p>Выполнять стандарты обслуживания и организации событийных мероприятий.</p> <p>Выполнять стандарты обслуживания и организации событийных мероприятий.</p>	