МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КОЛЛЕДЖ ИНФОРМАЦИОННЫХ И КРЕАТИВНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг»

(389ч.)

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.16 Туризм и гостеприимство
Направленность: «Гостиничные услуги»

Владивосток

2026 г.

Программа создана в цифровом конструкторе

eais.firpo.ru_[ID 2651_43.02.16]

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг», разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (Направленность: «Гостиничные услуги»), утвержденного Приказом Минпросвещения России от 25.10.2023 г. N 1100, примерной образовательной программой.

Разработчик(и): А.Р. Лакиза, преподаватель

А.Э. Заикина, преподаватель

Е.А. Владимирова, преподаватель

Рассмотрено и одобрено на заседании предметной цикловой комиссии

Протокол № 10 от «06» мая 2026г.

Председатель ПЦК _____ Л.О. Ермолович

подпись

Содержание

1. Общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ....3

1.1 Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы....3

1.2 Планируемые результаты освоения профессионального модуля....3

2. Структура и содержание профессионального модуля....12

2.1. Трудоемкость освоения модуля....12

2.2. Структура профессионального модуля....13

2.3. Содержание профессионального модуля....15

3. Условия реализации профессионального модуля....25

3.1. Материально-техническое обеспечение....25

3.2. Учебно-методическое обеспечение....25

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля....26

1. Общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«ПМн.02 Предоставление гостиничных услуг (по выбору)»

код и наименование модуля

1.1 Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Цель модуля: освоение вида деятельности «Предоставление гостиничных услуг (по выбору)».

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[1]:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ПК.2.1	Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц Оказывать помощь гостям в чрезвычайных	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров,	Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного

[1] *Берутся сведения, указанные по данному виду деятельности в п. 4.2.*

	ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного	конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с	комплекса или иного средства размещения и их хранение Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения Хранение и выдача

	комплекса или иного средства размещения Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения	учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК.2.2	Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению Осуществлять	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы	Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса Управления

	планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием	организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в	конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) Подготовка отчетов о своей работе за смену Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения

		наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	
ПК.2.3	Находить информацию	Законодательство	Помощь в получении

	об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором	Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения	услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения

	расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в	

		гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	
ПК.2.4	Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и	Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных Распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) Стимулирования подчиненных и

	гостиничном комплексе или ином средстве размещения Вести журнал передачи смены	технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии	реализация мер по обеспечению их лояльности Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте

		обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	

2. Структура и содержание профессионального модуля

2.1. Трудоемкость освоения модуля

Наименование составных частей модуля	Объем в часах	В т.ч. в форме практической подготовки
Учебные занятия	216	212
Курсовая работа (проект)	0	0
Самостоятельная работа	59	0
Практика, в т.ч.:	180	180
учебная	0	0
производственная	180	180
Промежуточная аттестация	6	0
Всего	**461**	**392**

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.:	Учебные занятия	Курсовая работа (проект)	Самостоятельная работа	Учебная практика	Производственная практика
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК.2.1 ПК.2.3	Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	62	54	62	54		8		
ПК.2.2 ПК.2.4	Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса	62	56	62	54		8		
ПК.2.3	Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	40	32	40	36		4		
ПК.2.3	Раздел 4. Стандартизация и технологии бронирования гостиничных услуг	46	18	46	36		10		
ПК.2.3	Раздел 5. Технология продаж гостиничных услуг	65	52	65	36		29		
	Производственная практика	180	180						108
	Промежуточная аттестация	6							
	Всего	461	392		216	0	59	0	108

2.3. Содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практических и лабораторных занятия, *курсовая работа (проект)*	Объем, ак. ч. / в том числе в форме практической подготовки, ак. ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса (62 ч)		**62/0**	
МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы		**62/0**	
Тема 1. Организация и технология работы службы приема, размещения и бронирования гостиницы	**Содержание**	**12/0**	**ПК.2.1 ПК.2.3**
	Ключевые понятия: гостеприимство, цикл гостиничного обслуживания, цель, роль и функции службы приема, размещения и бронирования гостиницы. Персонал служб гостиницы.	3/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**6/0**	
	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.	2/0	
	Сотрудники службы бронирования приема и размещения: требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые сотруднику.	4/0	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**3/0**	

	Аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. (подготовка словаря терминов)	3/0	
Тема 2. Нормативно-правовая документация в области предоставления гостиничных услуг	**Содержание**	**10/0**	**ПК.2.1 ПК.2.3**
	Нормативная документация гостиничной индустрии. Законодательство, регулирующее договорные отношения.	3/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**6/0**	
	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Договор оказания гостиничных услуг.	6/0	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**1/0**	
	Подготовка к устному опросу по теме	1/0	
Тема 3. Технология взаимодействия сотрудников службы прима, размещения и бронирования с гостями	**Содержание**	**10/0**	**ПК.2.1 ПК.2.3**
	Стандарты обслуживания, технология и процесс поселения/выселения гостя.	3/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**6/0**	
	Виды гостиничных услуг: основные и дополнительные. Стандарты качества обслуживания при приеме, обслуживании, выселении гостей.	2/0	

	Процесс поселения/выселения гостя: порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей различных категорий (иностранных, корпоративных, групп и т.д.). Правила поведения в конфликтных ситуациях.	4/0	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**1/0**	
	Подготовка решению ситуационных задач с применением стандартов обслуживания	1/0	
Тема 4. Технологический цикл обслуживания при бронировании	**Содержание**	**10/0**	**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.	3/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**6/0**	
	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	2/0	
	Ознакомление с технологией on–line бронирования. Виды и технология использования пакетов современных прикладных программ. Работа с «шахматкой» бронирования.	4/0	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**1/0**	

	Подготовка презентационного материала по теме видов бронирования.	1/0	
Тема 5. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	**Содержание**	**10/0**	**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.	3/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**6/0**	
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены гостиничных услуг. Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе.	2/0	
	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия.	4/0	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**1/0**	
	Подготовка к решению ситуационных задач.	1/0	
Тема 6. Организация ночного аудита	**Содержание**	**10/0**	**ПК.2.2 ПК.2.4**
	Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.	3/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**6/0**	

	Правила работы с информационной базой данных. Функциональные обязанности ночного администратора. Организация работы службы консьержей и посыльных.	2/0	
	Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учёта и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации.	4/0	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**1/0**	
	Подготовка к решению ситуационных задач.	1/0	
Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса (62 ч)		**71/16**	
МДК.02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг		**71/16**	
Тема 1. Особенности организации работы службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	**Содержание**	**18/4**	**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.	8/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**8/4**	
	Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления.	4/2	
	Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество	4/2	

	выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.		
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**2/0**	
	Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	2/0	
Тема 2. Организация качества поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы	**Содержание**	**14/4**	**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.	5/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**7/4**	
	Методика уборки номеров и общественных помещений: этапы, оформление отчетной документации.	2/2	
	Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.	2/1	
	Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.	3/1	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**2/0**	
	Оформление технологических документов службы номерного фонда.	2/0	
Тема 3. Планирование потребности в материальных	**Содержание**	**15/4**	**ПК.2.2 ПК.2.4**

ценностях			
	Учет и оценка основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.	5/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**8/4**	
	Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.	4/2	
	Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.	4/2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**2/0**	
	Заполнение карт расчета потребности в основных средствах и инвентаре	2/0	
Тема 4. Организация работы прачечной и химчистки	**Содержание**	**12/2**	**ПК.2.2 ПК.2.4**
	Основные функции прачечной. Персонал и его обязанности. Технологические процессы работы с текстилем.	5/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**6/2**	
	Обязанности персонала прачечной. Участки прачечной, технологии работы с постельным бельем и полотенцами. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	6/2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**1/0**	
	Заполнение бланка-заказа на услуги прачечной.	1/0	

Тема 5. Технология и организация дополнительных услуг	**Содержание**	**12/2**	**ПК.2.3**
	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, spa-центров и транспортных услуг.	5/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**6/2**	
	Порядок расчёта с клиентами отеля за предоставленные дополнительных платных услуг и характеристика иных дополнительных услуг.	6/2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**1/0**	
	Подготовка по вопросам для самоподготовки	1/0	
Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения (40 ч)		**40/0**	
МДК.02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы		**40/0**	
Тема 1. Технология организации деятельности департамента маркетинга и рекламы	**Содержание**	**20/0**	**ПК.2.3**
	Функции и задачи департамента маркетинга и рекламы. Взаимодействие	9/0	

	департамента маркетинга и рекламы с другими подразделениями гостиницы.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	**9/0**	
	Компоненты системы маркетинга	6/0	
	Технология продаж и продвижения гостиничного продукта	3/0	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**2/0**	
	Построение схемы функций и задач маркетинга	2/0	
Тема 2. Маркетинговая стратегия гостиничного предприятия	**Содержание**	**20/0**	**ПК.2.3**
	Маркетинговая среда функционирования гостиничного предприятия и ее исследование. Позиционирование гостиничного продукта. Основы сегментации рынка гостиничных услуг.	9/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**9/0**	
	Гостиничный продукт и формирование продуктовой стратегии гостиничного предприятия. Конкуренция в гостиничном бизнесе.	6/0	
	Маркетинговый план гостиничного предприятия	3/0	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**2/0**	
	Подготовка сообщений по разделу: Технология продаж и продвижения	2/0	

	гостиничного продукта.		
Раздел 4. Стандартизация и технологии бронирования гостиничных услуг (46 ч)		**46/0**	
МДК.02.04 Стандартизация и технологии бронирования гостиничных услуг		**46/0**	
Тема 1. Нормативные основы стандартизации и сертификации гостиничных услуг	**Содержание**	**8/0**	**ПК.2.3**
	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.	3/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**3/0**	
	Нормативные основы сертификации в гостиничной сфере.	3/0	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**2/0**	
	Подготовка к устному опросу по вопросам для самоподготовки.	2/0	
Тема 2. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг	**Содержание**	**9/0**	**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.	3/0	

	В том числе практических и лабораторных занятий	**4/0**	
	Международная стандартизация систем менеджмента. Стандартизация в области информационной безопасности.	2/0	
	Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг.	2/0	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**2/0**	
	Подготовка к устному опросу по вопросам для самоподготовки.	2/0	
Тема 3. Сертификация в гостиничной сфере	**Содержание**	**7/0**	**ПК.2.3**
	Сертификация в гостиничной сфере: подтверждение соответствия, добровольное подтверждение соответствия организаций сферы гостеприимства и общественного питания, добровольная сертификация услуг в данной сфере.	3/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**2/0**	
	Целевое назначение систем сертификации. Основные функции участников сертификации.	2/0	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**2/0**	
	Заполнение заявки на сертификацию услуг.	2/0	
Тема 4. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице	**Содержание**	**8/0**	**ПК.2.3**

	Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества.	3/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**3/0**	
	Методы внешней оценки качества и безопасности. Измерение удовлетворенности потребителей.	3/0	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**2/0**	
	Групповое задание на составление программы контроля качества.	2/0	
Тема 5. Особенности технологии бронирования гостиничных услуг	**Содержание**	**7/0**	**ПК.2.3**
	Процесс бронирования гостиничных услуг. Оценка качества гостиничных услуг по бронированию. Особенности составления договора на бронирование гостиничных услуг.	3/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**3/0**	
	Составление и оформление бланков, заявок на бронирование. Процедура приема заявок на бронирование гостиничных услуг по телефону, информирование потребителей, оформление заявок, подтверждений.	3/0	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**1/0**	
	Подготовка к деловой игре: Прием и обработка заявки на бронирование.	1/0	
Тема 6. Источники и каналы бронирования	**Содержание**	**7/0**	**ПК.2.3**

	Источники и каналы бронирования. Постоянные и разовые источники заявок на бронирование. Каналы получения заявок на бронирование, их характеристика.	3/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**3/0**	
	Централизованное резервирование. Присоединенная сеть бронирования, неприсоединенная система бронирования, Интернет - бронирование.	3/0	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**1/0**	
	Работа с документацией по бронированию.	1/0	
Раздел 5. Технология продаж гостиничных услуг (65 ч)		**54/0**	
МДК.02.05 Технология продаж гостиничных услуг		**54/0**	
Тема 1. Гостиничные услуги и разработка, развитие и реализация гостиничного продукта	**Содержание**	**13/0**	**ПК.2.3**
	Роль продаж в индустрии туризма и гостеприимства. Гостиничные услуги и разработка, развитие и реализация гостиничного продукта.	4/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**4/0**	
	Особенности продукта индустрии гостеприимства и их влияние на технологию продаж.	2/0	
	Процесс личных продаж. Персонализация в туризме и гостеприимстве. Инструменты коммуникации.	2/0	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**5/0**	

	Подготовка презентаций.	5/0	
Тема 2. Классификация гостей гостиничных предприятий	**Содержание**	**14/0**	**ПК.2.3**
	Основные этапы технологии продаж. Основные методы и приемы продаж.	4/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**4/0**	
	Покупательское поведение. Поиск и оценка покупателя гостиничных услуг.	2/0	
	Техника работы с возражениями клиентов гостиничных предприятий. Особенности телефонных продаж. Особенности прямых продаж. Технология активных продаж.	2/0	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**6/0**	
	Практическая работа: Составление портрета потребителя гостя	6/0	
Тема 3. Методы продажи гостиничных услуг	**Содержание**	**14/0**	**ПК.2.3**
	Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничных услуг. Использование Интернета в организации предоставления гостиничных услуг.	4/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**4/0**	
	Офисная технология как основа технологии продаж услуг туристской индустрии. Законодательное и нормативно-правовое регулирование в организации продаж.	4/0	

	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**6/0**	
	Подготовка по вопросам для самоподготовки	6/0	
Тема 4. Технология продаж и обслуживания гостей в гостиницах	**Содержание**	**13/0**	
	Технологическая документация сопровождения продаж. Формирование собственных контингентов потребителей гостиничных услуг.	3/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**4/0**	
	Офисная технология как основа технологии продаж услуг туристской индустрии. Законодательное и нормативно-правовое регулирование в организации продаж.	4/0	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**6/0**	
	Подготовка к составлению технологической документации по продажам.	6/0	
Учебная практика			
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.		
Форма промежуточной аттестации - экзамен	6	
Всего:	**461/392**	

3. Условия реализации профессионального модуля

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинет(ы) *Общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей,* оснащенный(е) в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Лаборатория(и) , оснащенная(ые) в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Мастерская(ие) и зоны по видам работ Администрирование отеля, Ресторанный 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. Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 339 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10548-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/598938

2. 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

3. Скобкин, С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 212 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16165-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/598936

4. 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.

5. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебник для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/588580

3.2.2. Дополнительные источники

ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу // Гарант. – URL: https://base.garant.ru/70809704/

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/

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".

Образовательная платформа "ЮРАЙТ"

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

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.	