ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 7835bcdac1c89a3da835a18f6045494f3f404337
Владелец: Некрасова Людмила Андреевна
Действителен: с 08.07.2026 до 08.07.2027

Приложение № 4
к образовательной программе среднего профессионального образования -
программе подготовки специалистов среднего звена
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «НАУЧНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ «СИРИУС»
(АНОО ВО «УНИВЕРСИТЕТ «СИРИУС»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«Предоставление гостиничных услуг»

1. Трудоемкость профессионального модуля: 300 ак.ч.

2. Место профессионального модуля в учебном плане:

Профессиональный модуль «Предоставление гостиничных услуг» входит в образовательный компонент программы ПМ.00 «Профессиональные модули» (ПМ.03) и является обязательным. Профессиональный модуль реализуется в 5 семестре.

3. Цель профессионального модуля: формирование у обучающихся профессиональных компетенций в части предоставления гостиничных услуг.

4. Задачи профессионального модуля:

– сформировать навык организации и осуществления приема и размещения гостей;

– сформировать навык организации и осуществления эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия;

– сформировать навык организации и осуществления бронирования и продажи гостиничных услуг;

– сформировать системные знания о санитарно-эпидемиологических требованиях к предоставлению гостиничных услуг.

5. Перечень междисциплинарных курсов профессионального модуля и их краткое содержание:

Наименование междисциплинарного курса профессионального модуля	**Краткое содержание**
МДК.03.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы	
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования	Процедура и способы бронирования. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ. Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Работа с рекламациями и отзывами потребителей. Ошибки оператора по бронированию.

Раздел 2. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.
Раздел 3. Процесс поселения и выселения гостей	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения. Категории гостей. Порядок встречи, приема, регистрации, и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания и работы с постоянными и VIP-гостями. Виды «комплиментов».

	Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.
МДК.03.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Нормы расхода чистящих и моющих средств. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.
Раздел 2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. Уборка общественных и служебных зон гостиницы. Уборочные материалы, техника, инвентарь. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей, проживающих в гостинице. Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.
МДК.03.03 Организация деятельности отдела продаж, маркетинга и рекламы	
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников отдела продаж, маркетинга и рекламы	Роль отдела продаж, маркетинга и рекламы в цикле обслуживания гостей: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы. Сотрудники отдела продаж, маркетинга и рекламы: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места.

	Речевые стандарты при продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.
Раздел 2. Управление текущей деятельностью сотрудников отдела продаж, маркетинга и рекламы	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и непрямые каналы бронирования. Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций. Виды и формы документации в деятельности службы продаж. Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам). Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.
УП.03.01 Учебная практика	
Виды работ	Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей. Проведение работ по

	оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования; оформление бронирования с использованием телефона. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Оформление группового, от компаний, и коллективного бронирования. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Передавать информацию

	соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. Создание отчетов по бронированию Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.

6. Образовательные результаты освоения профессионального модуля:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
ЛК-01. Выбирает способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	ИЛК-01.2 Оценивает результат решения задачи и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника), применяя установленный порядок оценки результатов профессиональной деятельности
ЛК-04. Эффективно взаимодействует и работает в коллективе и команде	ИЛК-04.5 Включается в коллективное обсуждение рабочей ситуации
	ИЛК-05.4 Знает особенности социального и культурного контекста, проявляет толерантность в рабочем коллективе
ПК-01. Организует и контролирует текущую деятельность служб предприятий туризма и гостеприимства	ИПК-01.3 Координирует и контролирует деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК-04. Предоставляет гостиничные услуги	ИПК-04.1 Организует и осуществляет прием и размещение гостей
	ИПК-04.2 Организует и осуществляет эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
	ИПК-04.3 Организует и осуществляет бронирование и продажу гостиничных услуг
	ИПК-04.4 Знает и выполняет санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг