

РОСЖЕЛДОР

**Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
"Ростовский государственный университет путей сообщения"
(ФГБОУ ВО РГУПС)**

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор М.А. Кравченко

Кафедра "Управление индустрией туризма"

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

ПМ.03. «Предоставление гостиничных услуг»

по Учебному плану

специальности среднего профессионального образования
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация специалиста среднего звена "Специалист по туризму и гостеприимству"

Ростов-на-Дону
2024 г.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03. «Предоставление гостиничных услуг» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации

СОДЕРЖАНИЕ

<u>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</u>	
<u>ПМ.03. «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»</u>	4
<u>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</u>	7
<u>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</u>	12
<u>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ</u>	
<u>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</u>	13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03. «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее – образовательной программы) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности: Предоставление гостиничных услуг и соответствующие ему профессиональные компетенции и общие компетенции.

1.2.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК	-

1.2.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование вида деятельности, профессиональных компетенций
ВД	Предоставление гостиничных услуг
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	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

1.2.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен

знать	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда
-------	---

	<p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
<p>уметь</p>	<p>Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>

<p>владеть навыками</p>	<p>Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц</p> <p>Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения</p> <p>Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение</p> <p>Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения</p> <p>Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p> <p>Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату</p> <p>Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено</p>
-------------------------	--

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля

Вид учебной работы	Объем часов
Общая учебная нагрузка	294
Аудиторная учебная нагрузка (с преподавателем)	144
лекции	72
практические занятия	72
Производственная практика	72
Самостоятельная работа обучающегося	142
Промежуточная аттестация – экзамен по модулю	8

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов
ПК	МДК.03.01 Технологии гостиничной деятельности	72
ПК	МДК.03.02 Маркетинг гостиничных услуг	72
ПК	МДК.03.03 Основы санитарной безопасности на предприятиях гостеприимства	72
ПК	ПП.03.01 Производственная практика	72
ПК	ПМ.03.01 Экзамен по модулю	6
	Всего:	294

2.2 Тематический план и содержание профессионального модуля

Наименование междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Объем часов
1	2	3
МДК.03.01 Технологии гостиничной деятельности 72 часа	Темы лекций:	24
	Технологические процессы, циклы, операции, процедуры и элементы. Базовые, ключевые, ведущие технологии.	4
	Технологический цикл обслуживания гостей	2
	Функционирование отдела бронирования	2
	Приём и размещение гостей	2
	Проведение расчётных операций	2
	Технологии, обеспечивающие создание безопасных и здоровых условий труда в гостиничном предприятии	2
	Технологии уборки номерного фонда гостиницы. Контроль соблюдения горничными: санитарно-гигиенических норм; требований технологий работы; последовательности уборки; требований стандартов уборки.	2
	Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы	2
	Автоматизированная система управления гостиницей. Отчет о текущем состоянии занятости номерного фонда гостиницы.	2
	Роль и значение АХС в деятельности гостиничного предприятия. Методы предотвращения гостиничных краж	2
	Технологии обеспечения безопасности гостей и сотрудников отеля	2
	Практические занятия:	24
	Технологические процессы, циклы, операции, процедуры и элементы. Базовые, ключевые, ведущие технологии.	4
	Технологический цикл обслуживания гостей	2
	Функционирование отдела бронирования	2
	Приём и размещение гостей	2
	Проведение расчётных операций	2
	Технологии, обеспечивающие создание безопасных и здоровых условий труда в гостиничном предприятии	2
	Технологии уборки номерного фонда гостиницы. Контроль соблюдения горничными: санитарно-	2

	гигиенических норм; требований технологий работы; последовательности уборки; требований стандартов уборки.	
	Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы	2
	Автоматизированная система управления гостиницей. Отчет о текущем состоянии занятости номерного фонда гостиницы.	2
	Роль и значение АХС в деятельности гостиничного предприятия. Методы предотвращения гостиничных краж	2
	Технологии обеспечения безопасности гостей и сотрудников отеля	2
	Самостоятельная работа обучающихся:	18
	Промежуточная аттестация: экзамен	6
МДК.03.02 Маркетинг гостиничных услуг 72 часа	Лекции	32
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.	2
	Роль маркетинга и рекламы в цикле обслуживания гостей	2
	Служба маркетинга и рекламы: цели, основные функции, состав персонала.	4
	Каналы продаж гостиничного продукта.	2
	Показатели оценки деятельности гостиницы.	2
	Сотрудники службы маркетинга и рекламы: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.	2
	Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы.	2
	Ознакомление с организацией рабочего места службы маркетинга и рекламы.	2
	Онлайн продвижение гостиничного продукта	2
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе.	2
	Понятие клиентоориентированности.	2
	Программы лояльности	4
	Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	2
	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	2
	Практические занятия:	32
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.	2
Роль маркетинга и рекламы в цикле обслуживания гостей	2	

	Служба маркетинга и рекламы: цели, основные функции, состав персонала.	4
	Каналы продаж гостиничного продукта.	2
	Показатели оценки деятельности гостиницы	2
	Сотрудники службы маркетинга и рекламы: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.	2
	Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы.	2
	Ознакомление с организацией рабочего места службы маркетинга и рекламы.	2
	Онлайн продвижение гостиничного продукта	2
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе.	2
	Формирование клиентоориентированности	2
	Программы лояльности	4
	Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	2
	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	2
	Самостоятельная работа обучающихся:	8
	Промежуточная аттестация: зачёт	2
МДК.03.03 Основы санитарной безопасности на предприятиях гостеприимства 72 часа	Темы лекций:	16
	Основная цель и задачи санитарно-эпидемиологического обследования	2
	Гигиенические требования к инфраструктуре предприятий гостеприимства	2
	Оценка санитарно-гигиенического состояния окружающей среды	2
	Санитарно-гигиенические требования к технологическим процессам в предприятиях питания и средствах размещения	2
	Гигиеническая необходимость маркировки оборудования, инвентаря, посуды. Требования к материалам.	1
	Моющие и дезинфицирующие средства, классификация, правила их применения, условия и сроки хранения	1
	Гигиенические требования к устройству вентиляции, водоснабжения и канализации	1
	Гигиенические требования к освещению и шумовым воздействиям	1
	Санитарные требования к складским помещениям, их планировке, устройству и содержанию.	1
	Соблюдение рационального режима труда и отдыха на предприятиях гостеприимства.	1
	Санитарная обработка технологического оборудования.	1
	Личная гигиена персонала, работа в чистой санитарной одежде.	1
	Практические занятия:	14
	Основная цель и задачи санитарно-эпидемиологического обследования	2
	Гигиенические требования к инфраструктуре предприятий гостеприимства	2
Оценка санитарно-гигиенического состояния окружающей среды	1	

Санитарно-гигиенические требования к технологическим процессам в предприятиях питания и средствах размещения	1
Гигиеническая необходимость маркировки оборудования, инвентаря, посуды. Требования к материалам	1
Моющие и дезинфицирующие средства, классификация, правила их применения, условия и сроки хранения	1
Гигиенические требования к устройству вентиляции, водоснабжения и канализации	1
Гигиенические требования к освещению и шумовым воздействиям	1
Санитарные требования к складским помещениям, их планировке, устройству и содержанию.	1
Соблюдение рационального режима труда и отдыха на предприятиях гостеприимства.	1
Санитарная обработка технологического оборудования.	1
Личная гигиена персонала, работа в чистой санитарной одежде	1
Самостоятельная работа обучающихся:	40
Промежуточная аттестация: зачёт	2
Производственная практика:	72
Экзамен по модулю:	8
Всего:	294

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

В процессе реализации модуля используется материально-техническая база ФГБОУ ВО РГУПС, обеспечивающая проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, лабораторных и практических занятий обучающихся, предусмотренных учебным планом и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Необходимый для реализации профессионального модуля перечень материально-технического обеспечения включает в себя:

- рабочее место преподавателя;
- посадочные места обучающихся;
- учебные наглядные пособия;
- технические средства обучения.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основная:

Перечень учебной литературы для освоения дисциплины

№ п/п	Библиографическое описание	Ресурс
1	Тимохина, Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст: электронный	ЭБС Юрайт
2	Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст: электронный	ЭБС Юрайт
3	Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия: учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 184 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-21188-7. — Текст: электронный	ЭБС Юрайт

№ п/п	Библиографическое описание	Ресурс
1	Тимохина, Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст: электронный	ЭБС Юрайт
4	Фаустова, Н.В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст: электронный	ЭБС Юрайт

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК.2.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.	– знать: – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;	– Оценка результатов: – - устный опрос; – - контроль выполнения
ПК.2.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	– основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; – технологии организации процесса питания;	индивидуальных заданий; – - выполнение тестовых заданий по темам МДК;
ПК.2.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	– основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; – теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;	– - результаты выполнения работ по производственной практике; – - экзамен по МДК.03.01;
ПК.2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	– 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	– - зачет по МДК.03.02; – - зачет по МДК.03.03; – - экзамен по модулю.

	<p>технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</p> <ul style="list-style-type: none"> – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; – правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; – правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; – правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; – правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; – иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; – методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; – основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – принципы работы специализированных программных комплексов, – используемых в гостиницах и иных средствах размещения; – правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; – правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения; 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> – уметь: – 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 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 использованием специализированных программных комплексов; – осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном – комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных 	
--	---	--

	<p>ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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; – 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; – владеть навыками: – 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 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; 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> – 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 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. 	
--	---	--