

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ»  
КОЛЛЕДЖ МНОГОУРОВНЕВОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Утвержден  
решением методического совета КМПО РАНХиГС  
протокол № 1 от 26 августа 2025 г.

**ЛИСТ АКТУАЛИЗАЦИИ  
основной профессиональной образовательной программы по специальности  
среднего профессионального образования  
43.02.14 Гостиничное дело на 2025-2026 учебный год**

**1. ОСНОВАНИЕ ДЛЯ АКТУАЛИЗАЦИИ**

- запросы работодателей – стратегических партнеров колледжа (гостиницы, отели, hostels, санаторно-курортные комплексы, туристические агентства, компании по управлению недвижимостью в сфере гостеприимства);
- анализы результатов демонстрационного экзамена по компетенции «Гостиничное дело»;
- внедрение новых технологий (PMS-системы управления отелем (TravelLine, Bnovo, R-Keeper), онлайн-бронирование ([Booking.com](https://www.booking.com), Ostrovok), бесконтактные технологии (мобильный ключ, онлайн-заселение), чат-боты для гостей);
- изменения в требованиях к гостиничному сервису (актуализация Правил предоставления гостиничных услуг в РФ, внедрение стандартов качества, требований Роспотребнадзора, классификация отелей («звезды»));

- цифровизация гостиничной деятельности (CRM-системы для отелей, системы управления доходами (RMS), репутационный менеджмент, автоматизация расчетов с гостями);
- внедрение практико-ориентированной модели обучения (проектный подход, работа в PMS-системах, кейсы от предприятий-партнеров, ролевые игры с гостями).

## 2. КЛЮЧЕВЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ АКТУАЛИЗАЦИИ

### 2.1 Обновление содержания дисциплин

Внесены изменения в рабочие программы дисциплин/модулей:

- *МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников бронирования и продаж гостиничного продукта (ПМ.04)*

Текущая тема	Изменение темы	Пример кейса
Бронирование номера по телефону (запись в журнал).	Онлайн-бронирование через системы управления отелем (PMS) и глобальные системы дистрибуции (GDS).	Студент в учебной PMS-системе (например, TravelLine или Bnovo) принимает онлайн-бронь с <a href="https://www.booking.com">Booking.com</a> . Задание: проверить корректность данных гостя, подтвердить бронь, распределить номер, выгрузить данные на стойку регистрации.
Оформление бумажной анкеты гостя.	Цифровая регистрация гостя (онлайн-чекин) с использованием мобильного приложения отеля.	Студент получает кейс: гость прибывает в отель, хочет заселиться онлайн. Задание: отправить гостю ссылку на онлайн-регистрацию, получить сканы документов, сформировать электронный ключ, провести оплату онлайн, подготовить документы к заселению.
Расчет стоимости проживания вручную (Excel, калькулятор).	Автоматизированный расчет стоимости проживания в PMS (ценообразование, динамические тарифы).	Студент в PMS настраивает динамическое ценообразование на номера. Задание: установить базовую стоимость, применить повышающие коэффициенты (выходные, праздники, загрузка), рассчитать итоговую

		стоимость для конкретного бронирования, сформировать ваучер.
--	--	--

- *МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приёма и размещения (ПМ.01)*

Текущая тема	Изменение темы	Пример кейса
Заселение гостя (ручное оформление, бумажная карта гостя).	Автоматизированное заселение с использованием PMS и мобильных ключей.	Студент в PMS выполняет заселение гостя. Задание: найти бронь, проверить документы, выпустить ключ-карту (или сгенерировать мобильный ключ в приложении), зафиксировать заселение, сформировать счет.
Обслуживание гостя в номере (заявки по телефону, бумажный журнал).	Цифровые заявки гостей через мобильное приложение и чат-бот (консьерж-сервис).	Студент получает заявку от гостя через чат-бот (WhatsApp/Telegram): «Принесите подушку и дополнительное полотенце». Задание: принять заявку, передать горничной/сервис-менеджеру, отследить выполнение, получить подтверждение от гостя, зафиксировать в системе.
Расчетно-кассовое обслуживание (бумажный чек, наличные).	Безналичная оплата и автоматическое закрытие счета в PMS.	Студент в PMS закрывает счет гостя. Задание: добавить дополнительные услуги (мини-бар, завтрак, прачечная), сформировать финальный счет, провести оплату картой (через терминал/онлайн), закрыть бронь, отправить чек на e-mail.

- *МДК 03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда (ПМ.03)*

Текущая тема	Изменение темы	Пример кейса
--------------	----------------	--------------

Распределение номеров вручную (журнал, доска).	Автоматизированное распределение номеров в PMS (алгоритмы размещения, апгрейд).	Студент в PMS получает задание: заселить семью с двумя детьми (нужны две кровати, люкс). Задание: система предлагает свободные номера по критериям, студент выбирает, предлагает апгрейд (за доплату), фиксирует размещение.
Учет загрузки номерного фонда (ручной расчет).	Анализ загрузки и доходности (RevPAR, ADR, Оссипансу) в RMS-системах (управление доходами).	Студент в RMS-системе (учебный модуль) получает отчет по загрузке за месяц. Задание: рассчитать RevPAR (доход на доступный номер), ADR (средняя цена номера), Оссипансу (загрузку), сравнить с плановыми показателями, предложить мероприятия по увеличению доходности.
Планирование закрытия номеров на ремонт (бумажный график).	Планирование ремонтных работ в PMS (блокировка номеров, профилактика).	Студент в PMS блокирует номера на плановую уборку/ремонт. Задание: выбрать номера, указать даты, причина блокировки (капитальный ремонт, дезинфекция), система автоматически исключает номера из продажи, уведомляет отдел бронирования.

- МДК 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания (ПМ.02)

Текущая тема	Изменение темы	Пример кейса
Организация завтрака «шведский стол» (ручной учет гостей).	Автоматизация ресторанного сервиса (R-Keeper, iiko) – заказ блюд, оплата по номеру комнаты.	Студент в системе R-Keeper (учебный модуль) принимает заказ на завтрак от гостя. Задание: открыть счет на номер комнаты, внести заказ (омлет, кофе), распечатать чек, закрыть

		счет (оплата на стойке регистрации), передать данные в PMS.
Обслуживание банкетов и мероприятий (бумажная заявка).	Планирование и учет мероприятий в системе управления событиями (Event Management).	Студент получает заявку на проведение банкета на 50 человек. Задание: в системе управления мероприятиями рассчитать стоимость (аренда зала, меню, напитки), согласовать с клиентом, сформировать договор, внести в календарь, назначить ответственного.

## 2.2 Цифровизация и новые технологии

Внесены изменения в рабочие программы дисциплин/модулей:

- ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» – добавлены темы по цифровым технологиям

Добавленная тема	Пример кейса
PMS-системы (Property Management System) – TravelLine, Bnovo, R-Keeper Hotel, FrontDesk.	Студент в учебной PMS-системе «Bnovo» (демо-доступ) выполняет полный цикл: бронь → заселение → дополнительные услуги → выселение → отчетность. Задание: создать гостя, заселить, добавить услуги, выселить, сформировать финансовый отчет.
Системы онлайн-бронирования (Channel Manager) – синхронизация с <a href="https://www.booking.com">Booking.com</a> , Ostrovok, Airbnb, <a href="https://bronevik.com">Bronevik.com</a> .	Студент в Channel Manager (учебный модуль) подключает PMS к <a href="https://www.booking.com">Booking.com</a> . Задание: выгрузить свободные номера, синхронизировать цены и стоп-сейлы, проверить корректность отображения на витрине, принять тестовое бронирование.
Бесконтактные технологии в гостинице – мобильный ключ (RFID, Bluetooth), онлайн-заселение, киоски саморегистрации.	Студент в мобильном приложении отеля (учебный симулятор) проходит онлайн-регистрацию. Задание: загрузить паспорт, подписать договор оферты, оплатить проживание, получить мобильный ключ (QR-код), открыть дверь номера смартфоном (симуляция).

Системы управления доходами (RMS) – прогнозирование спроса, динамическое ценообразование, Yield Management.	Студент в RMS-системе (учебный модуль) анализирует спрос на даты. Задание: система прогнозирует высокий спрос (концерт, выставка), студент повышает цены на 30%, запускает минимальный срок проживания (2 ночи), отслеживает конверсию.
---	---

- ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» – добавлены темы по автоматизации сервиса

Добавленная тема	Пример кейса
CRM-системы для гостиниц – учет гостей, история проживания, персональные предложения, лояльность.	Студент в CRM-системе (учебный модуль) создает профиль постоянного гостя. Задание: внести предпочтения (номер с видом на море, подушка из гречки, чай каркаде), при новом бронировании система предлагает автоматически назначить любимый номер, студент формирует персональное предложение.
Чат-боты и голосовые ассистенты – автоматические ответы на частые вопросы гостей, бронирование.	Студент настраивает чат-бота для отеля в Telegram (учебный конструктор). Задание: прописать сценарии (наличие номеров, цена, завтрак, отмена брони), подключить API PMS для проверки свободных номеров, протестировать диалог.
Автоматизация housekeeping (горничные) – мобильные приложения, контроль качества, учет белья.	Студент в мобильном приложении «Housekeeping» (учебный симулятор) отмечает статус номеров. Задание: после уборки перевести номер из статуса DIRTY → CLEAN → INSPECTED, добавить замечания, сфотографировать недочеты, сформировать отчет супервайзеру.
Управление репутацией (Reputation Management) – мониторинг отзывов на <a href="https://www.booking.com">Booking.com</a> , TripAdvisor, Google Maps.	Студент в системе мониторинга отзывов (учебный модуль) получает уведомление о негативном отзыве. Задание: проанализировать отзыв (грязные полотенца), ответить публично (принести извинения, пригласить вернуться со скидкой), передать жалобу в housekeeping, зафиксировать исправление.

- ЕН.01 «Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности

» – добавлены темы по цифровым инструментам гостиничного бизнеса

Добавленная тема	Пример кейса
Электронные платежи в гостинице – онлайн-оплата, предоплата, депозит, автоматическое списание no-show.	Студент в PMS выставляет депозит за проживание (50%). Задание: отправить гостю ссылку на оплату, после подтверждения зарезервировать номер, при no-show автоматически списать депозит, сформировать чек, уведомить гостя.
Работа с OTA (Online Travel Agencies) – <a href="https://www.booking.com">Booking.com</a> , Expedia, Agoda, Ostrovok: условия, комиссии, экстранеты.	Студент в экстранете <a href="https://www.booking.com">Booking.com</a> (учебный модуль) обновляет тарифы отеля. Задание: изменить цены на выходные, добавить акцию (раннее бронирование – скидка 10%), проверить отображение на сайте, принять тестовое бронирование, рассчитать комиссию (15%).
Системы видеонаблюдения и контроля доступа – интеграция с PMS, безопасность гостей.	Студент в системе контроля доступа (учебный модуль) выдает гостю доступ в номер. Задание: привязать ключ-карту к номеру (в PMS), установить срок действия (дата выезда), настроить доступ в зоны (спортзал, бассейн, бизнес-центр).
Электронные таблицы и дашборды для управляющего отелем – Excel, Power BI для анализа KPI.	Студент в Power BI загружает выгрузку из PMS за месяц (загрузка, выручка, средний чек). Задание: построить дашборд: динамика загрузки по дням, RevPAR по категориям номеров, доходность дополнительных услуг, прогноз на следующий месяц.

## 2.3 Взаимодействие с работодателями

В 2025/2026 учебном году к разработке и экспертизе ОПОП 43.02.14 Гостиничное дело привлечены:

- ООО «Моспромстрой Отель Менеджмент»

Запланированы к проведению:

- **Мастер-класс в отеле «Метрополь»** – студенты знакомятся с работой службы приема и размещения (Front Desk), PMS-системой, стандартами обслуживания, системой качества, проходят экскурсию по номерам категории «люкс».
- **Гостевая лекция от генерального менеджера отеля** – тема: «Цифровая трансформация гостиничного бизнеса: PMS, RMS, CRM, бесконтактные технологии, управление репутацией».

- **Деловая игра «Заселение супер-VIP гостя»** – команды студентов под руководством наставников от отеля «Метрополь» получают задание: организовать заселение важного гостя (президент компании), подготовить welcome-amenity, провести ускоренную регистрацию, обеспечить консьерж-сервис 24/7.

Представители работодателей участвуют в оценке компетенций студентов:

- Членство в ГЭК по защите ВКР
- Участие в квалификационных экзаменах
- Участие в качестве главных и линейных экспертов в демонстрационном экзамене по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Расширение баз практики (новые договоры на 2025-2026 уч. год):

1. Отель Аэрополис
2. Вега Измайлово
3. Мовинпик
4. Континенталь Тверская
5. Дабл Три Москва
6. Апарта-отель «Анис STYLE»
7. Ильфа Измайлово
8. Арт отель Софит
9. Холидей Инн экспресс,
10. Космос смарт

### **3. РЕЗУЛЬТАТ АКТУАЛИЗАЦИИ**

В результате актуализации ОПОП по специальности 43.02.14 Гостиничное дело:

1. Программа соответствует текущим требованиям гостиничной индустрии – внесены изменения в ПМ.01, ПМ.02, ПМ.03, учитывающие:
  - переход на PMS-системы управления отелем (TravelLine, Bnovo, R-Keeper Hotel);
  - внедрение онлайн-бронирования, Channel Manager и RMS-систем (управление доходами);
  - бесконтактные технологии (мобильный ключ, онлайн-заселение, киоски саморегистрации);
  - требования к автоматизации горничных (мобильные приложения, контроль качества);
  - работу с CRM-системами и управление репутацией (ответы на отзывы);
  - управление персоналом и KPI (мотивация, обучение в LMS).



2. Повышена практическая направленность обучения – студенты работают в PMS-системах, Channel Manager, CRM, RMS, проходят ролевые игры по заселению гостей, обслуживанию жалоб, расчетам, участвуют в деловых играх с реальными кейсами от отелей.

3. Усилена роль работодателей – работодатели участвуют в разработке ФОС (экспертиза заданий по ПМ.01, ПМ.02, ПМ.03), проводят мастер-классы, деловые игры и гостевые лекции, входят в состав ГЭК, выступают экспертами демонстрационного экзамена. Расширен перечень баз практик на 10 организаций.

**Актуализация** проведена и преподавателями профессиональных модулей и общепрофессиональных дисциплин, специалистами методического отдела колледжа, а также с участием представителей отеля ООО «Моспромстрой Отель Менеджмент».

Председатель ПЦК туризма и гостеприимства  Т.Н. Морозова

Представитель работодателя:

Согласовано.

Региональный менеджер по подбору персонала  
и анализу рынка труда  
ООО «Моспромстрой Отель Менеджмент»

26 августа 2025 г.

 В.Д. Аввакумов

