

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Университетский экономико-технологический колледж

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по МНР



А.А. Мирошниченко



УТВЕРЖДАЮ

Директор УЭТК



И.А. Ермачков

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ 02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

Наименование специальности  
43.02.16 Туризм и гостеприимство

2023г.

Рабочая программа ПМ 02 Предоставление гостиничных услуг разработана на основе ФГОС СПО и ПОП СПО (примерная образовательная программа по специальности среднего профессионального образования) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Организация - разработчик: ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет», Университетский экономико - технологический колледж.

Разработчик:

А.А. Мирошниченко – преподаватель Университетского экономико-технологического колледжа.

И.О. Телешева - преподаватель Университетского экономико-технологического колледжа.

Н.А. Чекризова - преподаватель Университетского экономико-технологического колледжа.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании цикловой методической комиссии экономики, туризма и гостеприимства.

Протокол № 1 от «31» августа 2023 г.

Председатель ЦМК  А.А. Мирошниченко

**СОГЛАСОВАНО**

Генеральный менеджер, начальник управления  
«Апарт-отель Горки Город» департамента гостиничного  
развития коммерческой дирекции

  
должность представителя, наименование организации  
/О.Г.Такмазьян  
подпись, Ф.И.О, печать



## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>4</b>
1.1 Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля	4
1.2 Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля	5
<b>2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>7</b>
2.1 Структура профессионального модуля	7
2.2 Тематический план и содержание профессионального модуля	8
<b>3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>19</b>
3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	19
3.2 Информационное обеспечение обучения	19
3.3 Общие требования к организации образовательного процесса	21
3.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса	21
3.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов или лиц с ограниченными возможностями здоровья	22
<b>4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>23</b>

# 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

## 1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

### 1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2	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

### 1.1.3 В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"> <li>– оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>– планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;</li> <li>– формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;</li> <li>– координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);</li> <li>– контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li> <li>– взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;</li> <li>– управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);</li> <li>– информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>– приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;</li> </ul>
------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;</li> <li>– помощи в получении 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;</li> <li>– приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;</li> <li>– подготовка отчетов о своей работе за смену;</li> <li>– встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;</li> <li>– выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение;</li> <li>– информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;</li> <li>– приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения</li> <li>– выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;</li> <li>– проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;</li> <li>– проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.</li> </ul>
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;</li> <li>– осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</li> <li>– использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li> <li>– контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем,</li> </ul>

стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;

- предоставлять гостям информацию о услугах 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;
- находить информацию 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 расположен гостиничный комплекс или иное средство 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 вести журнал передачи смены;
- 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 ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного 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;
- 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;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>- оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.</li> </ul>
Знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>- законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг;</li> <li>- основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;</li> <li>- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;</li> <li>- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;</li> <li>- гостиничный маркетинг и технологии продаж;</li> <li>- требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;</li> <li>- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li> <li>- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</li> <li>- правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>- правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>- правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;</li> <li>- иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;</li> <li>- методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;</li> <li>- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</li> <li>- принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>- правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>- правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.</li> </ul>

## 1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 566 ч.

Из них на освоение: МДК 02.01 – 348 ч

самостоятельная работа – 26 ч.

практики, в т.ч. учебная – 108

производственная – 36

Промежуточная аттестация – 48.



## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.				
			Обучение по МДК			Практики	
			В том числе			Учебная	Производственная
			Лекционный, лабораторных и практических занятий	Самостоятельная работа <sup>1</sup>	Промежуточная аттестация		
1	2	3	4	5	6	7	8
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы	<b>296</b>	134	6	12	108	36
ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК 02.02. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	<b>116</b>	98	6	12	---	---
ПК 2.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	<b>142</b>	116	14	12		
ПК 2.1- 2.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Экзамен по модулю	<b>12</b>	---	---	12		
	<b>Всего:</b>	<b>566</b>	<b>348</b>	<b>26</b>	<b>48</b>	<b>108</b>	<b>36</b>

## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Код ПК и ОК
1	2	3	4
<b>5 семестр</b>			
<b>МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования</b>			
<b>Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса</b>			
<b>Тема 1.1.</b> Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>36</b>	ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	<b>10</b>	
	Служба бронирования. Структура. Персонал. Служба бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.	2	
	Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж	2	
	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	2	
	Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования.	2	
	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	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>26</b>	
	Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	2	
	Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	4	
	Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	4	
	Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	4	
Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	4		

	Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	4	
	Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях.	4	
<b>6 семестр</b>			
<b>Тема 1.2.</b> Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>34</b>	ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	<b>14</b>	
	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	2	
	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения	2	
	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	2	
	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями	2	
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	2	
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	2	
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>20</b>	
	Организация приёма, регистрации гостей	4	
	Размещение гостей (предоставление номеров).	4	
	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов	4	
	Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Travel Line	4	
Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	4		
<b>Тема 1.3.</b> Процесс поселения и выселения гостей	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>42</b>	ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	<b>16</b>	
	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	2	
	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, выезд гостя	2	
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	2		

	отделения гостиницы		
	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	2	
	Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации, и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.	2	
	Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	2	
	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	2	
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>26</b>	
	Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	4	
	Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	4	
	Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	4	
	Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	4	
	Особенности поселения гостей от группы. Особенности поселения коллектива.	4	
	Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер	4	
	Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
	1. Разработка стандартов и требований к обслуживающему персоналу службы приема и размещения.		
	2. Составление перечня оборудования и оснащения службы приема и размещения.		
	3. Составление алгоритма работы с гостем по телефону.		
	4. Составление алгоритма поведения сотрудников в конфликтных ситуациях с потребителями.		
	5. Разработка речевого клише для работы с гостями в различных ситуациях.		
		<b>6</b>	ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	<b>Курсовое проектирование</b>		
	<b>Примерная тематика курсовых работ</b>		
	1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд.		
	2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд.		
	3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезды.		
	4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды.		
	5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды.		
	6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.		
	7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона).		
		<b>20</b>	ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09

8.	Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).		
9.	Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.		
10.	Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).		
11.	Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).		
12.	Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).		
13.	Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).		
14.	Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).		
15.	Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).		
16.	Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).		
<b>Консультация к экзамену</b>		<b>2</b>	
<b>Промежуточная аттестация (экзамен)</b>		<b>12</b>	
<b>Итого</b>		<b>152</b>	
<b>МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг</b>			
<b>5 семестр</b>			
<b>Раздел 2 Особенности работы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>			
<b>Тема 2.1</b> Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>12</b>	ОК 01-05 ОК 07 ОК 09 ПК 2.2
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	<b>6</b>	
	Структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции.	2	
	Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	2	
	Методика для определения необходимого количества персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Требования к внешнему виду сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>6</b>	
	Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.	2	
	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	2	
	Оформление технологических документов службы номерного фонда.	2	
<b>Тема 2.2</b> Техника безопасности на рабочем месте	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>12</b>	ОК 01-05 ОК 07 ОК 09 ПК 2.2
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	<b>6</b>	
	Правила поведения сотрудников на рабочем месте, в том числе в нестандартных ситуациях	2	

	Техника безопасности на рабочем месте и охрана труда.	2	
	Контроль соблюдения мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем.	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>6</b>	
	Организация контроля соблюдения техники безопасности на рабочем месте	2	
	Памятка – техника безопасности	2	
	Технология работы с уборочной техникой и инвентарем	2	
<b>Самостоятельная работа обучающихся при изучении раздела 1:</b>		<b>2</b>	
1. Составление схемы структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.			
2. Подготовка доклада и презентации на тему: «Профессиональные требования к сотрудникам службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, для гостиниц разной категории»			
<b>Раздел 3 Планирование потребности в материальных ценностях.</b>			
<b>Тема 3.1</b> Планирование потребности в материальных ценностях.	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>12</b>	
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	<b>6</b>	ОК 01-05 ОК 07 ОК 09 ПК 2.2
	Основные средства гостиницы. Состав и группировка основных средств.	2	
	Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.	2	
	Инвентаризационная опись, порядок оформления.	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>6</b>	
	Оформление движения основных средств гостиницы. Проведение инвентаризации.	2	
	Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	2	
Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	2		
<b>Тема 3.2</b> Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>12</b>	
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	<b>6</b>	ОК 01-05 ОК 07 ОК 09 ПК 2.2
	Номерной фонд, категории номеров. Требования к оснащению и оборудованию номерного фонда.	2	
	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	2	
	Уборка общественных и служебных зон гостиницы. Уборочные материалы, техника, инвентарь.	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>6</b>	
	Составление персональных заданий горничным и супервайзерам	2	
	Оформление контроля качества уборки номеров	2	
Составление памятки по уборке помещений гостиницы	2		
<b>Самостоятельная работа обучающихся при изучении раздела 2:</b>		<b>2</b>	

1. Маркировка уборочного инвентаря, особенности работы с инвентарем.			
2. Изучение технологий уборки номерного фонда в гостиницах разных категорий.			
<b>Раздел 4 Прачечная-химчистка</b>			
<b>Тема 4.1</b> Организация работы прачечной и химчистки	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>12</b>	ОК 01-05 ОК 07 ОК 09 ПК 2.2
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	<b>6</b>	
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	2	
	Структура и функциональные обязанности персонала.	2	
	Оборудование прачечной и химчистки.	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>6</b>	
	Составление структуры прачечной-химчистки. Разработка должностных инструкций персонала.	2	
	Составление перечня оборудования для прачечной-химчистки	2	
	Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих	2	
<b>Тема 4.2.</b> Бельевое хозяйство	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>12</b>	ОК 01-05 ОК 07 ОК 09 ПК 2.2
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	<b>6</b>	
	Бельевое хозяйство гостиницы. Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.	2	
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	2	
	Документация, используемая в работе прачечной и химчистки гостиницы.	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>6</b>	
	Работа с бельевым хозяйством гостиницы. Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	2	
	Составление прайс-листов на услуги прачечной-химчистки.	2	
Составление отчетной документации.	2		
<b>Самостоятельная работа обучающихся при изучении раздела 2.3:</b>			
<b>Самостоятельная работа обучающихся при изучении раздела 2</b>			
1. Подготовка реферата на тему: «Технологический цикл работы прачечной-химчистки в гостинице».		<b>2</b>	
2. Изучение ярлыков текстильных изделий.			
<b>Раздел 5 Безопасность проживающих</b>			
<b>Тема 5.1</b> Обеспечение безопасности проживающих	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>12</b>	ОК 01-05 ОК 07 ОК 09 ПК 2.2
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	<b>6</b>	
	Безопасность в средствах размещения. Служба безопасности, организация ее работы.	2	
	Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.	2	
	Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>6</b>	
Составление концепции безопасности для гостиницы	2		

	Составление схемы структуры службы безопасности. Обеспечение безопасности гостей и сотрудников, а также их имущества.	2	
	Инновационные технологии в гостиницах по безопасности	2	
<b>Тема 5.2</b> Сохранность имущества проживающих	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>12</b>	ОК 01-05 ОК 07 ОК 09 ПК 2.2
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	<b>6</b>	
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей гостей. Воровство и хищения в гостинице. Виды и способы борьбы.	2	
	Средства обеспечения имущественной безопасности гостей. Системы видеонаблюдения.	2	
	Системы контроля доступа в помещения. Организация пропускного режима	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>6</b>	
	Составление программы противодействия воровству в гостинице.	2	
	Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз	2	
	Отработка навыков организации пропускного режима на территорию гостиницы	2	
<b>Консультация к экзамену</b>		<b>2</b>	
<b>Промежуточная аттестация (экзамен)</b>		<b>12</b>	
<b>Итого</b>		<b>116</b>	
<b>МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы</b>			
<b>5 семестр</b>			
<b>Раздел 6 Организация и технология работы департамента маркетинга и продаж</b>			
<b>Тема 6.1</b> Введение в маркетинг гостиничных услуг	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>18</b>	ПК 2.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	<b>10</b>	
	Предмет дисциплины «Маркетинг гостиничных услуг». Сущность маркетинга. Основные определения. Цели и задачи маркетинга. Методология маркетинга: принципы, функции, средства маркетинга.	2	
	Маркетинговая деятельность в гостиничном предприятии: цели, задачи. Функционирование службы маркетинга в гостинице: цели, функции, структура подразделения. Взаимосвязь службы маркетинга с руководством и другими структурными подразделениями.	2	
	Объекты маркетинговой деятельности: потребность, нужда, спрос, товар, рынок. Потребности, удовлетворяемые в сфере гостиничного бизнеса..	2	
	Виды спроса, их краткая характеристика. Маркетинговые мероприятия, проводимые гостиничным предприятием, при различных состояниях спроса	2	
	Окружающая среда гостиничного предприятия: макро- и микросреда, факторы, формирующие окружающую среду предприятия.	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>8</b>	

	«Изучение и анализ спроса потребителей на услуги гостеприимства».	2	
	«Изучение зависимости объема продаж гостиничных услуг от различных факторов внешней и внутренней среды»;	2	
	Составление структуры департамента маркетинга и рекламы в зависимости от категории гостиницы спектра услуг	2	
	Разработка должностной инструкции для менеджера департамента маркетинга и рекламы	2	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		<b>2</b>	
Работа с лекционным материалом, проработка конспекта лекций и учебной литературы, подготовка к практическим занятиям			
<b>Тема 6.2</b> Рынок гостиничных услуг	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>18</b>	ПК 2.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	<b>6</b>	
	Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства. Производственная концепция, товарная концепция, сбытовая концепция, потребительская (рыночная) концепция, интегрированный маркетинг, стратегический маркетинг, общественный (социально-этичный) маркетинг.	2	
	Рынок: понятие, виды, признаки, классификация. Оценка конъюнктуры рынка. Основные рыночные показатели: ёмкость, доля рынка. Особенности. и перспектив развития рынка гостиничных услуг.	2	
	Сегментация рынка гостиничных услуг, понятие и значение. Признаки и критерии сегментации.	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>12</b>	
	«Определение целевого сегмента потребителей гостиничных услуг».	2	
	«Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства». Решение ситуационных задач, кейсов	2	
	Анализ и разработка WOW-сервиса, Концепция «золотой стандарт обслуживания» гостей.	2	
	Создание алгоритма благорасположения (goodwill).	2	
	Работа с рекламациями и отзывами потребителей. Организация и анализ обратной связи гостей.	2	
Составление алгоритма работы с трудными гостями. Составление анкет обратной связи.	2		
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>			
1. Составление алгоритма работы с гостем по телефону		<b>4</b>	
2. Подготовка доклада на тему: «Конфликтный гость, как исчерпать конфликт и превратить его в постоянного лояльного гостя»			
<b>6 семестр</b>			
<b>Раздел 7. Концепция маркетинга и рекламы в гостиничном бизнесе</b>			ПК 2.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
<b>Тема 7.1</b> Составляющие комплекса	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>14</b>	
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	<b>6</b>	

маркетинга	Понятия комплекса маркетинга, его базовые элементы: товар, цена, каналы сбыта, продвижение (4Р, 5Р, 7Р).	2	
	Гостиничный продукт: характерные особенности. Жизненный цикл гостиничного продукта. Формирование комплексного гостиничного продукта, товарный ассортимент, товарная номенклатура. Дополнительные услуги и их влияние на формирование потребительской ценности гостиничного продукта.	2	
	Цена в комплексе маркетинга гостиничного предприятия: понятие и сущность цены. Зависимость цены от спроса. Основные виды ценовой стратегии. Особенности ценообразования в гостиничном бизнесе: виды тарифных планов и тарифной политика гостиничного предприятия. Выбор методов ценообразования.	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>8</b>	
	«Определение рыночного жизненного цикла гостиничного продукта и способов его продления.»	2	
	«Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов».	2	
	Основные гостиничные тарифы: открытый тариф (rack rate), гибкий рыночный тариф (best available rate), сезонные тарифы, тарифы выходного дня и т.д. Система скидок и акций	2	
	Тариф и цена в гостиничном бизнесе, определение и отличия. Виды тарифов, формирование тарифов	2	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		<b>2</b>	
1. Подготовка аналитической справки о факторах, влияющих на прибыль гостиничного предприятия.			
2. Подготовка реферата на тему: «Турагентства и туроператоры, особенности взаимодействия с ними гостиничных предприятий».			
3. Разработка презентации гостиницы и ее услуг, на примере конкретного гостиничного предприятия.			
<b>Тема 7.2</b> Коммуникационная политика гостиничного предприятия	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>18</b>	ПК 2.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	<b>10</b>	
	Цели и средства маркетинговых коммуникаций: реклама, стимулирование сбыта, пропаганда. Особенности формирования коммуникационной политики гостиничных предприятий. Характеристика основных современных средств продвижения: выставочная деятельность, реклама в СМИ, электронные технологии (Интернет, мультимедийные средства, E-mail маркетинг).	2	
	Реклама гостиничных предприятий, ее роль и значение, функции, виды. Ознакомление с критериями выбора средств рекламы предприятиями гостиничного хозяйства. Организация рекламной кампании гостиничного предприятия. Выбор видов и носителей рекламы.	2	
	Эффективность рекламы различных видов. Факторы, влияющие на эффективность рекламы. Рекламный бюджет. Изучение методов оценки эффективности рекламы.	2	

	Стимулирование сбыта гостиничного продукта; виды, назначение. Оценка эффективности средств стимулирования. Организация стимулирования продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.	2	
	PR - «Паблик рилейшнз»: понятие, назначение, виды мероприятий. Фирменный стиль гостиничного предприятия: понятие, составляющие элементы, пути формирования.	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>8</b>	
	«Разработка рекламного обращения: слогана, логотипа, основного текста, товарного знака, торговой марки».	4	
	«Овладение методикой разработки рекламной компании гостиничного предприятия».	2	
	«Формирование рекламных материалов (брошюр, каталогов, буклетов и т.д.)».	2	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>			
Тематика для докладов и презентаций			
1. Коммуникационные роли в гостиничном предприятии			
2. Коммуникационные навыки и средства.			
3. Коммуникационные стили в гостиничном предприятии			
4. Модель коммуникационного процесса			
		<b>2</b>	
<b>Тема 7.3</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>20</b>	ПК 2.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
Методологические основы маркетинговых исследований	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	<b>10</b>	
	Сущность, содержание и основные направления маркетинговых исследований. Практика маркетинговых исследований в деятельности предприятий сферы гостеприимства. Цели и задачи, объекты исследования.	2	
	Основные принципы организации маркетингового исследования. (этапы исследования). Виды информации. Источники сбора информации.	2	
	Полевые и кабинетные исследования. Опрос как основной метод сбора информации. Специфика проведения опросов и интервью в сфере гостеприимства. Классификация опросов по цели, типу опрашиваемых, частоте проведения	2	
	Методы проведения опроса. Выборка: понятие, методы и проблемы формирования.	2	
	Исследование потребителей услуг гостеприимства и их потребительского поведения. Необходимость изучения потребительского поведения. Специфика организованных покупателей на рынке услуг.	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>10</b>	
	Изучение и освоение методов поиска и анализа актуальной информации в сети Интернет	2	
	Отработка навыков составления анкет	2	
Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия.	2		

	Формирование и внедрение пакетов услуг гостиницы.	2	
	Формирование и разработка программ лояльности гостей. Разработка и внедрение маркетинговой политики для привлечения гостей в программы лояльности гостиницы.	2	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Тематика рефератов и презентаций		<b>2</b>	
1. Сущность, классификация, цели и задачи маркетинговых исследований			
2. Основные этапы маркетинговых исследований товаров и услуг			
3. Схема и характеристика процесса маркетингового исследования товаров и услуг			
4. Панельный метод сбора маркетинговой информации			
<b>Тема 7.4</b> Конкурентоспособность гостиничного предприятия	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>26</b>	ПК 2.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	<b>14</b>	
	Основные понятия: конкуренция, конкурентная среда, конкурентоспособность гостиничного предприятия и гостиничного продукта.	2	
	Ключевые факторы конкурентоспособности гостиничного продукта и гостиничной услуги. Виды конкуренции на рынке гостиничных услуг.	2	
	Конкурентные стратегии гостиничного предприятия.	2	
	Критерии оценки и методы анализа конкурентоспособности предприятия гостиничного хозяйства.	2	
	Взаимосвязь конкурентоспособности гостиничного продукта с ЖЦТ.	2	
	Отчеты по маркетингу (о выплате комиссий, по отказам в услугах, по совершившимся сделкам).	2	
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса проадж гостиничных услуг и ведения его документационного обеспечения.	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>12</b>	
	Проведение оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и разработка мероприятий по ее повышению	4	
	Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.	4	
	Разработка контрольного чек-листа для проведения контроля качества обслуживания гостей при помощи методики «Тайный гость». Разработка экспертных листов для оценки качества обслуживания гостей.	4	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Тематика рефератов		<b>2</b>	
1. Конкурентоспособность гостиничного предприятия			

2. Факторы конкурентоспособности гостиниц		
3. Методы оценки конкурентоспособности предприятия		
4. Внешние и внутренние факторы, определяющие уровень конкурентоспособности предприятия		
<b>Консультация к экзамену</b>	<b>2</b>	
<b>Промежуточная аттестация (экзамен)</b>	<b>12</b>	
<b>Учебная практика УП 02</b> <b>Виды работ</b> - 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. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы - Овладение практическими навыками супервайзера, координатора. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания - Проведение различных видов уборочных работ. 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 - Организация рабочего места. 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 через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального 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	<b>108</b>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования</li> <li>- 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</li> <li>- 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</li> <li>- Защита отчета</li> </ul>		
<p><b>Производственная практика ПП 02.01</b></p> <p><b>Виды работ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</li> <li>- Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</li> <li>- Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</li> <li>- Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Выполнение обязанностей ночного портье.</li> <li>- Работа с просьбами и жалобами гостей. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества</li> <li>- Защита отчета</li> </ul>	<b>36</b>	
<b>Экзамен по модулю</b>	<b>12</b>	
<b>Всего</b>	<b>566</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета - стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: стойка ресепшн; посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; экран, проектор, магнитная доска; дидактические пособия; программное обеспечение; видеофильмы по различным темам.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории: стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя: телефон; настенные часы; факс; копировальный аппарат; стеллаж для регистрационных карточек; стойка для хранения ключей; машинка для кредитных карт (имитация); компьютерный терминал с принтером; стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия, данных о заселении и счетов; стеллаж для ваучеров; сейф; место хранения наличности.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест: видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель); компьютеры по количеству посадочных мест; профессиональная компьютерная программа для гостиниц.

При реализации рабочей программы профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства может быть использовано программное обеспечение «big blue button (BBB)», Moodle, Я-диск.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Нормативные документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ).
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей».
4. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция).
6. Федеральный закон "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа" от 22.05.2003 N 54-ФЗ (последняя редакция).
7. Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ (последняя редакция).
8. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" (последняя редакция).
9. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

Основная литература:

1. 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 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848>
2. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 751 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15138-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519925>

3. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196>

4. Закирьянов, Б. К. Административно-хозяйственная деятельность в гостеприимстве : учебно-методическое пособие / Б. К. Закирьянов, С. Ж. Ахмедова. — Алматы : Казахская академия спорта и туризма, 2021. — 80 с. — ISBN 978-601-7964-76-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/133570.html>

5. Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. — ISBN 978-5-4497-0308-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93543.html>

6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512195>

7. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 с. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/93537>

8. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 86 с. — ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/44183>

Дополнительная литература:

1. Коммуникации в гостиничном бизнесе : учебное пособие / составители Л. А. Васильева [и др.]. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 96 с. — ISBN 978-5-4486-0386-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/76813.html>

2. Гостиничное дело : практикум / составители О. Г. Шамраева, Т. М. Белимова. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИИХ», 2019. — 55 с. — ISBN 978-5-7014-0723-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/80544.html>

3. Астахова, Ю. Г. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле : учебное пособие для СПО / Ю. Г. Астахова, Т. В. Большунова. — 2-е изд. — Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2023. — 65 с. — ISBN 987-5-00175-190-8, 978-5-4488-1606-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/128883.html>

4. Лисевич, А. В. Маркетинговые технологии в туризме: учебное пособие для СПО / А. В. Лисевич, Е. В. Лунтова, М. А. Джалаля. — Саратов: Профобразование, 2019. — 68 с. — ISBN 978-5-4488-0371-0. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/86302>

5. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 166

### **3.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО и ПОП СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, рабочим учебным планом, программой профессионального модуля. В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов. Занятия проводятся в учебных аудиториях, оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением. В преподавании используются лекционно-семинарские формы проведения занятий, практикум, рейтинговая технология оценки знаний студентов, информационно-коммуникационные технологии.

Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы модуля; организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Освоению данного модуля предшествует изучение дисциплин общего гуманитарного, и социально-экономического цикла учебного плана.

Практика является обязательным разделом данного модуля. При реализации программы профессионального модуля предусматривается учебная практика и производственная практика (по профилю специальности) в форме практической подготовки, которая реализуется в рамках изучения модуля после освоения междисциплинарного курса. Аттестация по итогам изучения профессионального модуля проводится с учетом результатов учебной практики и производственной практики (по профилю специальности) в форме практической подготовки.

Практика проводится на базе организаций, направление которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Консультационная помощь студентам осуществляется в индивидуальной и групповой формах.

### **3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу и осуществляющих руководство практикой: реализация программы подготовки специалистов среднего звена по специальности среднего специального образования должна обеспечиваться руководящими и педагогическими кадрами образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в

организациях направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 4.5 ФГОС СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 4.5 ФГОС СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

### **3.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по профессиональному модулю Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Zoom), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных

психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля <sup>2</sup>	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения.</li> <li>- Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.</li> <li>- Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</li> </ul>	<p>Тестирование Собеседование Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа Экзамен</p> <p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
ПК 2.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса.</li> <li>- Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</li> </ul>	
ПК 2.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения.</li> <li>- Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</li> </ul>	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных</p> <p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>

<sup>2</sup> В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

	<p>комплекса</p> <p>Контролировать выполнение стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p>	
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p>	
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса</p> <p>Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)</p> <p>Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций</p>	
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p>	
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p>	

### Общие критерии оценки результатов освоения МДК

В устных и письменных ответах студентов на практических (семинарских) занятия сообщениях и докладах, эссе и других формах аудиторной и самостоятельной работы, а также текущих контрольных работах учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениям объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи.

Оценку **«отлично»** заслуживает студент, твёрдо знающий программный материал, системно и грамотно излагающий его, демонстрирующий необходимый уровень компетенций, чёткие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеющий понятийным аппаратом.

Оценку **«хорошо»** заслуживает студент, проявивший полное знание программного материал демонстрирующий сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции, допускающий не принципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.

Оценку **«удовлетворительно»** заслуживает студент, обнаруживший знания только основного материала, но не усвоивший детали, допускающий ошибки принципиального характера, демонстрирующий не до конца сформированные компетенции, умения

систематизировать материи делать выводы.

Оценку **«неудовлетворительно»** заслуживает студент, не усвоивший основного содержания материала, не умеющий систематизировать информацию, делать необходимые выводы, чётко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирующий низкий уровень овладения обходимыми компетенциями.

### **Оценивание студента на экзамене по МДК**

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, чётко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приёмами выполнения практических задач.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

### **Перечень вопросов для промежуточной аттестации по МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования**

1. Нормативно-правовая документация, регламентирующая деятельность гостиниц и других средств размещения при приеме, размещении и выписки гостей. Правила предоставления гостиничных услуг.
2. Службы приема и размещения в структуре управления гостиницей: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации.
3. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.
4. Требования к обслуживающему персоналу службы приема и размещения.
5. Организация работы службы консьержей и дворцовых в гостинице.
6. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Организация рабочего места службы приема и размещения.
7. Правила гостеприимства, применяемые в сфере обслуживания при приеме, размещении и выписки гостей.
8. Стандарты и требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала. Униформа сотрудник службы приема и размещения в гостиницах.
9. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей
10. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Работа с жалобами и разрешение конфликтных ситуаций.
11. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
12. Пакеты гостиничных услуг, их роль в деятельности гостиницы.
13. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.

14. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.
15. Гостиничный цикл обслуживания гостей и его составляющие.
16. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. Процесс поселения в гостиницу.
17. Поселение в номер. Вручение ключа и сопровождение до номера. Демонстрация и назначение номера.
18. Категории гостей, прибывающий в гостиницу.
19. Встреча гостей. Виды встреч. Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей.
20. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей. Порядок въезда в РФ, выезд из РФ и правила пребывания иностранных граждан в РФ. Виды и категории виз, миграционная карта.
21. Особенности обслуживания постоянных и VIP-гостей. Регистрация VIP-гостей. Compliments VIP-гостям.
22. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.
23. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя.
24. Организация хранения личных вещей.
25. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями.
26. Функции кассира службы приема и размещения. Стандартное оборудование кассового отделения гостиницы
27. Порядок ведения расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ».
28. Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Оформление счетов.
29. Способы оплаты в гостиницах. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.
30. Виды международных платежных систем, дорожных чеков, пластиковые карты, реквизиты платежных документов.
31. Признаки платежности и общие средства защиты бумажных денежных средств.
32. Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.
33. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения. Процедура и политика позднего выезда.
34. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения. Организация услуги трансфера.
35. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.
36. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.
37. Коммуникационные барьеры в гостинице.
38. Составление и оформление заказов на завтрак.
39. Реклама и продажа гостям услуг по прибытии отеля и во время пребывания.
40. Формирование лояльности гостей к отелю.
41. Организация и оформление бытового обслуживания.
42. Правила и особенности обеспечения безопасности в гостинице.
43. Организация работы со специальными запросами гостей.
44. Предоставление гостям туристической информации.
45. Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Правила выполнения ночного аудита. Функции ночного портье.
46. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации.
47. Подготовка передачи смены и процедура передачи смены.

48. Виды отчетной документации. Документация по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.
49. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.
50. Формы договорных отношений между гостиницей и клиентом.

**Перечень вопросов для промежуточной аттестации по МДК 02.02**  
**Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг**

1. Служба обслуживания и эксплуатации номерного фонда, роль и основные функции.
2. Структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
3. Технологии и особенности работы поэтажного персонала гостиницы.
4. Нормы расхода чистящих и моющих средств.
5. Правила техники безопасности при работе с моющими и чистящими средствами.
6. Услуги прачечной-химчистки в гостинице.
7. Оборудование прачечной-химчистки в гостинице.
8. Организация работы сотрудников прачечной-химчистки в гостинице.
9. Требования к персоналу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
10. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.
11. Деловое общение. Этика и этикет.
12. Контроль качества уборки номеров.
13. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств.
14. Основные положения по учету материалов. Оценка материалов.
15. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».
16. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.
17. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.
18. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.
19. Корпоративные стандарты работы сотрудников гостиничного предприятия.
20. Качество услуг гостиничного предприятия.
21. Контроль качества обслуживания и предоставления услуг.
22. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.
23. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.
24. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечения секретности.
25. Организация пропускного режима на территорию гостиницы.
26. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.
27. Воровство в гостинице. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице
28. Особенности обслуживания VIP-гостей в гостинице.
29. Служба безопасности гостиницы, ее роль и функции.
30. Структура службы безопасности, основные функции персонала.
31. Особенности обеспечения безопасности гостей и сохранности их имущества.
32. Ключевое хозяйство гостиницы, типы и виды ключей.
33. Особенности управленческой деятельности руководителя службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
34. Номерной фонд, категории номеров.
35. Требования к оснащению и оборудованию номерного фонда гостиницы.
36. Бельевое хозяйство гостиницы, виды белья.
37. Специфика содержания бельевого хозяйства гостиницы.
38. Техника безопасности и охрана труда.
39. Качество обслуживания гостей, основные стандарты.
40. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей

проживающих.

41. Уборка номеров, виды уборки, необходимый инвентарь.
42. Технологии осуществления уборочных работ в номерах.
43. Уборочный инвентарь и оборудование, сервисные принадлежности.
44. Тележка горничной, виды, назначение и комплектация.
45. Технология проведения текущей уборки.
46. Технология проведения генеральной уборки.
47. Алгоритм проведения экспресс-уборки и вечернего сервиса.
48. Химические средства для уборки, требования к эксплуатации.
49. Правила работы с электрооборудованием.
50. Контроль качества проведения уборочных работ.
51. Комплектация номера необходимыми сервисными принадлежностями.
52. Функциональные обязанности горничной.
53. Функциональные обязанности супервайзера.
54. Функциональные обязанности подсобного рабочего.
55. Правила поведения сотрудников в нестандартных ситуациях.
56. Квалификационные требования, предъявляемые к сотрудникам.
57. Правила поведения горничной на рабочем месте.
58. Организация рабочего процесса сотрудников службы.
59. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.
60. Техника безопасности при проведении уборочных работ.

#### **Перечень вопросов для промежуточной аттестации по МДК 02.03. Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы**

1. Предмет дисциплины «Маркетинг гостиничных услуг». Сущность маркетинга. Основные определения. Цели и задачи маркетинга.
2. Методология маркетинга: принципы, функции, средства маркетинга.
3. Окружающая среда гостиничного предприятия: макро- и микросреда, факторы, формирующие окружающую среду предприятия.
4. Маркетинговая деятельность в гостиничном предприятии: цели, задачи.
5. Функционирование службы маркетинга в гостинице: цели, функции, структура подразделения. Взаимосвязь службы маркетинга с руководством и другими структурными подразделениями.
6. Виды спроса, их краткая характеристика. Маркетинговые мероприятия, проводимые гостиничным предприятием, при различных состояниях спроса
7. Объекты маркетинговой деятельности: потребность, нужда, спрос, товар, рынок.
8. Потребности, удовлетворяемые в сфере гостиничного бизнеса.
9. Сегментация рынка гостиничных услуг, понятие и значение. Признаки и критерии сегментации.
10. Рынок: понятие, виды, признаки, классификация. Оценка конъюнктуры рынка.
11. Основные рыночные показатели: ёмкость, доля рынка. Особенности. и перспектив развития рынка гостиничных услуг.
12. Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства.
13. Производственная концепция, товарная концепция, сбытовая концепция, потребительская (рыночная) концепция, интегрированный маркетинг, стратегический маркетинг, общественный (социально-этический) маркетинг.

14. Понятия комплекса маркетинга, его базовые элементы: товар, цена, каналы сбыта, продвижение (4P, 5P, 7P).
15. Цена в комплексе маркетинга гостиничного предприятия: понятие и сущность цены. Зависимость цены от спроса. Основные виды ценовой стратегии.
16. Особенности ценообразования в гостиничном бизнесе: виды тарифных планов и тарифной политика гостиничного предприятия. Выбор методов ценообразования.
17. Гостиничный продукт: характерные особенности. Жизненный цикл гостиничного продукта.
18. Формирование комплексного гостиничного продукта, товарный ассортимент, товарная номенклатура. Дополнительные услуги и их влияние на формирование потребительской ценности гостиничного продукта.
19. Стимулирование сбыта гостиничного продукта; виды, назначение. Оценка эффективности средств стимулирования.
20. Организация стимулирования продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.
21. Реклама гостиничных предприятий, ее роль и значение, функции, виды. Ознакомление с критериями выбора средств рекламы предприятиями гостиничного хозяйства.
22. Организация рекламной кампании гостиничного предприятия. Выбор видов и носителей рекламы.
23. Эффективность рекламы различных видов. Факторы, влияющие на эффективность рекламы. Рекламный бюджет.
24. Изучение методов оценки эффективности рекламы.
25. PR - «Паблик рилейшнз»: понятие, назначение, виды мероприятий.
26. Фирменный стиль гостиничного предприятия: понятие, составляющие элементы, пути формирования.
27. Цели и средства маркетинговых коммуникаций: реклама, стимулирование сбыта, пропаганда. Особенности формирования коммуникационной политики гостиничных предприятий.
28. Характеристика основных современных средств продвижения: выставочная деятельность, реклама в СМИ, электронные технологии (Интернет, мультимедийные средства, E-mail маркетинг).
29. Сущность, содержание и основные направления маркетинговых исследований.
30. Практика маркетинговых исследований в деятельности предприятий сферы гостеприимства. Цели и задачи, объекты исследования.
31. Основные принципы организации маркетингового исследования. (этапы исследования). Виды информации. Источники сбора информации.
32. Полевые и кабинетные исследования. Опрос как основной метод сбора информации.
33. Специфика проведения опросов и интервью в сфере гостеприимства. Классификация опросов по цели, типу опрашиваемых, частоте проведения
34. Методы проведения опроса. Выборка: понятие, методы и проблемы формирования.
35. Исследование потребителей услуг гостеприимства и их потребительского поведения.

36. Необходимость изучения потребительского поведения. Специфика организованных покупателей на рынке услуг
37. Основные понятия: конкуренция, конкурентная среда, конкурентоспособность гостиничного предприятия и гостиничного продукта.
38. Ключевые факторы конкурентоспособности гостиничного продукта и гостиничной услуги. Виды конкуренции на рынке гостиничных услуг.
39. Конкурентные стратегии гостиничного предприятия.
40. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса продаж гостиничных услуг и ведения его документационного обеспечения.
41. Взаимосвязь конкурентоспособности гостиничного продукта с ЖЦГ.
42. Отчеты по маркетингу (о выплате комиссий, по отказам в услугах, по совершившимся сделкам).