МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Кубанский государственный университет»
в г. Геленджике

УТВЕРЖДАЮ:
И. о. проректора по учебной работе, качеству образования – первого проректора
_____ Т. А. Хагуров
«27 мая» _____2025 г.

Рабочая программа учебной дисциплины

МДК 02.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЕПАРТАМЕНТА МАРКЕТИНГА И РЕКЛАМЫ

специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

2025

Рабочая программа дисциплины МДК 02.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЕПАРТАМЕНТА МАРКЕТИНГА И РЕКЛАМЫ по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (далее - ФГОС СПО), утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 12.12.2022 №1100 (зарегистрирован в Минюсте России 24.01.2023 № 72111)

Организация-разработчик: филиал ФГБОУ ВО «Кубанский государственныйуниверситет» в г. Геленджике

Дисциплина	МДК 02.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЕПАРТАМЕНТА МАРКЕТИНГА И РЕКЛАМЫ
Форма обучения	очная
Учебный год	2025-2026
3 курс	5-6 семестр
Лекции:	52 час.
Практические занятия:	48 час
Самостоятельные занятия:	2 час
Форма итогового контроля	экзамен

Составитель: преподаватель О.Д. Татаренко

Программа рассмотрена и утверждена на заседании предметной (цикловой) комиссии профессиональных дисциплин специальностей Гостиничное дело и Туризм и гостеприимство
Протокол № 10 от «26» мая 2025 г.

Председатель ПЦК О.Д. Татаренко

Рецензенты:

ИП Волынцева Е.В.
Гостевой дом «Виктория» Е.В.Волынцева

ИП ВОЛЫНЦЕВА Е.В. СЕМЕЙНАЯ МИНИ ГОСТИНИЦА «Виктория» г. Геленджик ул. Тельмана 31 ИНН 230407035690

Генеральный директор ОАО
«Санаторий «Красная Талка» К.Т. Димитриев

ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «САНАТОРИЙ «КРАСНАЯ ТАЛКА» ДЛЯ ДОКУМЕНТОВ ИНН 2304031212

ЛИСТ

согласования рабочей учебной программы по дисциплине МДК 02.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЕПАРТАМЕНТА МАРКЕТИНГА И РЕКЛАМЫ
Специальность среднего профессионального образования:
43.02.16 Туризм и гостеприимство.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по УР филиала _____ Т.А. Резуненко

Заведующая сектором библиотеки филиала _____ Л.Г. Соколова

Инженер-электроник (программно-информационное обеспечение образовательной программы) _____ А.В. Сметанин

СОДЕРЖАНИЕ

		стр.
1.	Паспорт рабочей программы дисциплины	4
2.	Структура и содержание дисциплины	8
3.	Условия реализации дисциплины	13
4.	Контроль и оценка результатов освоения дисциплины	15

Профессиональный модуль ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

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 правовой и 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 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
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	– оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; – проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; – распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных; – планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; – формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; – координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); – контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; – управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах,

	отделах); – стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; – организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; – информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; – оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; – 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; – приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; – подготовка отчетов о своей работе за смену; – встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; – ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; – выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение; – информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; – приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения – выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; – проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения; – проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения – хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.
Уметь	– анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; – осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; – использовать информационные технологии для ведения

	делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием; – предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; – 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 использование специализированных программных комплексов; – осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного 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; – осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного

	комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; – оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.
Знать	– законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; – основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; – технологии организации процесса питания; – основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; – теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; – гостиничный маркетинг и технологии продаж; – требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; – специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; – правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; – правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; – правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; – правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; – иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; – методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; – основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; – правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; – правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 659
в том числе в форме практической подготовки – 244

Из них на освоение МДК – 509
в том числе самостоятельная работа – 10.
практики, в том числе учебная – 108
производственная – 36
Промежуточная аттестация – 24.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической. подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Обучение по МДК					Практики	
				Всего	В том числе					
					Лабораторных. и практических. занятий	Самостоятельная работа	Консультации	Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	*11*
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 1. Организация текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	**243**	112	**226**	112	5	6	6		
ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 2. Организация деятельности службы управления номерного фонда	**111**	48	**100**	48	2	3	6		
ПК 2.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 3. Продажа гостиничных услуг	**155**	84	**140**	84	3	6	6		
	Учебная практика	**108**	108						**108**	
	Производственная практика	**36**	36							**36**
	Итоговая аттестация							**6**		
	Всего:	**659**		**466**		**10**	**15**	**24**	**108**	**36**

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, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.
1	**2**	**3**
Раздел 1. Организация текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		**226/112**
МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования		**226/112**
Тема 1.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	**Содержание**	26
	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба	
	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	
	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	
	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.	
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	
	Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	
	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	**26**
	Организация приёма, регистрации гостей.	
	Размещение гостей (предоставление номеров).	
	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	
	Чтение и перевод текстов с иностранного языка.	
	Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.	
Тема 1.2. Процесс поселения и выселения гостей	**Содержание**	
	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя	
	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей.	

	«Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.	
	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	
	Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Комплименты VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	
	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	
	Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	
	Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	
	Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	
	Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	
	Особенности поселения гостей от группы	
	Особенности поселения коллектива.	
	Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер	
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	
	Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.	
Тема 1.3. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования	**Содержание**	
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.	
	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.	
	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	
	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	

	Служба бронирования. Структура. Персонал.	
	Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования.	
	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	
	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	
	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.	
	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	
	Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещении и выписки на английском языке	
	Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	
	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.	
	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.	
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	**86**
	Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	4
	Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	4
	Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	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
	Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.	3
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1		
1. Составление требований к обслуживающему персоналу отдела кассовых операций, почты и информации, телефонной службы. 2. Составление перечня оборудования службы приема и размещения 3. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. 4.Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителем.		

5.Подготовить рефераты на темы: • «Оборудование службы приема и размещения гостиничного предприятия» • «Интерьер и его влияние на качество обслуживания в гостинице» • «Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах и туристских комплексах» • «Правила поведения сотрудника службы приема и размещения с гостем в конфликтных ситуациях»		
Раздел 2. Организация деятельности службы управления номерного фонда		**100/48**
МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг		**100/48**
Тема 2.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	**Содержание**	52
	Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления.	
	Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	
	Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	
	Нормы расхода чистящих и моющих средств.	
	Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.	
	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	
	Деловое общение. Этика и этикет.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.	
	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	
	Оформление технологических документов службы номерного фонда.	**48**
Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	**Содержание**	-
	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	
	Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	
	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	
	Уборочные материалы, техника, инвентарь.	
	Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.	
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	

	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	
	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	
	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**-**
	Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	2
	Оформление контроля качества уборки номеров.	5
	Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	2
	Оформление забытых вещей.	2
	Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	3
	Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	3
	Составление программы противодействия воровству в гостинице.	2
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2		
1. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда. 2. Составить таблицу по основным средствам гостиницы. 3. Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации. 4. Подготовить рефераты на темы: • «Предоставление услуги питания в номерах» • «Безопасность в гостинце» • «Униформа: типы униформы, комплектация униформы, инвентарный контроль над униформой.» • «Технические средства: виды технических средств, инвентарный контроль над техническими средствами.» • «Гостевые принадлежности: типы гостевых принадлежностей, принципы комплектации, инвентарный контроль.» • «Чистящие средства: типы чистящих средств, комплектация, закупка и хранение, инвентарный контроль.»		
Раздел 3. Продажа гостиничных услуг		**140/84**
МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы		**140/84**
Тема 3.1. Выявление, формирование и стимулирования спроса на гостиничные услуги	**Содержание**	56
	Служба продаж и маркетинга в гостинице: состав, квалификационные требования и должностные обязанности	
	Понятие и характеристика гостиничной услуги.	
	Сегментация рынка гостиничных услуг	
	Потребители гостиничных услуг	
	Принципы работы с корпоративными клиентами. Договорные отношения с юридическими лицами	
	Особенности Электронных продаж	
	Формирование тарифной политики гостиничного предприятия	
	Основные показатели экономической деятельности гостиницы	

	В том числе практических занятий и лабораторных работ	**84**
	Ознакомление с требованиями к специалисту по маркетингу и должностными характеристиками.	8
	Определение целевого сегмента потребителей гостиничных услуг.	8
	Определение рыночного жизненного цикла гостиничного продукта и определение способов его продления.	8
	Выявление потребностей целевой группы потребителей на гостиничные услуги.	8
	Анализ возможности освоения новых сегментов рынка	10
	Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства». Решение ситуационных задач, кейсов.	
Тема 3.2 Выявление конкурентоспособности гостиничного предприятия	**Содержание**	
	Виды , формы и методы конкуренции	
	Конкурентные силы и конкурентные преимущества	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Анализ окружающей среды гостиничного предприятия	4
	Собрать и проанализировать прейскурант цен на гостиничные услуги г. Геленджика	4
	Провести сравнительный анализ конкурентоспособности гостиничных продуктов, предлагаемых предприятиями г. Геленджика	6
	Изучение и освоение методов поиска и анализа актуальной информации в сети Интернет. Отработка навыков составления анкет	6
	Проведение оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и разработка мероприятий по ее повышению	4
Тема 3.3 Разработка комплекса маркетинга	**Содержание**	4
	Ассортиментная политика гостиничного продукта	4
	Этапы жизненного цикла гостиничного продукта	
	Инструменты маркетинга в деятельности гостиницы	
	Программа лояльности как основной инструмент стимулирования сбыта	
	Реклама как основной инструмент коммуникативной политики	
	Оценка эффективности рекламы гостиничных услуг	4
	В том числе практических и лабораторных занятий	6
	Анализ сайтов гостиничных предприятий г. Геленджика	
	Анализ окружающей среды гостиничного предприятия	
	Выбор средства распространения рекламы. Определение эффективность рекламы.	
	Формирование рекламных материалов (брошюр, каталогов, буклетов и т.д.)	
	Разработка рекламного обращения: слогана, логотипа, основного текста, товарного знака, торговой марки.	
	Изучение составляющих фирменного стиля гостиничного предприятия	
Тема 3.4. Управление текущей деятельностью сотрудников	**Содержание**	
	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологии использования пакетов	

службы бронирования и продаж	современных прикладных программ.	
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	
	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	
	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и непрямые каналы бронирования	
	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	
	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	
	Формирование пакетов услуг гостиницы	
	Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	
	Формирование программ лояльности клиентов	
	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	
	Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.	
	Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	
	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.	
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3		
1. Ознакомление с основными принципами и функциями маркетинга.		

2. Ознакомление с различными видами рекламы в комплексе маркетинговых коммуникаций. 3.Определение целевых аудиторий коммуникаций. 4. Ознакомление с критериями выбора сегмента рынка гостиничного предприятия 5. Подготовка рефератов на темы: • Сегментирование гостиничного рынка, характеристика основных признаков сегментации • Позиционирование гостиничных продуктов и услуг, понятие и значение. • Формирование сбытовой стратегии гостиничного предприятия • Разработка программ стимулирования сбыта, оценка результатов • Разработка гостиничных продуктов - новинок • Методы стимулирования сбыта в комплексе маркетинговых коммуникаций	
Учебная практика **Виды работ** Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице 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 приема и инвентаризации гостиничного белья Проведение различных видов уборочных работ Оформление документов на забытые вещи Контроль сохранности предметов интерьера номеров Использование в работе знаний иностранных языков Оказание персональных и дополнительных услуг гостям Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование	108

Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием Составление актов на списание инвентаря и оборудования 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 с использованием Интернета и туроператора Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения Создание отчетов по бронированию Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.	
Производственная практика **Виды работ** Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	36

Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Выполнение обязанностей ночного портье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Проведение контроля готовности номеров к заселению Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. Ведение учета забытых вещей. Работа с просьбами и жалобами гостей. Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг Оформление отчетной документации Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах Оформление актов на списание малоценного инвентаря Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях Оформление принятых заявок на резервирование номеров Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров Внесение изменений в заказ на бронирование Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	

Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	
Промежуточная аттестация	**14**
Всего	**504**

В процессе изучения дисциплины предусмотрено написание курсовой работы. Формы текущего контроля успеваемости студентов: рефераты, тестирование, опрос.

Форма проведения аттестации по дисциплине: экзамен.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинеты «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга»; «Инженерных систем гостиницы»; «Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса»; «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения»; «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»; «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)», оснащенная в соответствии с п 6.1.2.3 примерной образовательной программы по специальности.

Мастерские «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования», сервис на объектах гостеприимства «Горничная», оснащенные в соответствии с п 6.1.2.4 примерной образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п 6.1.2.5 примерной образовательной программы по специальности.

3.1 Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

3.2 Основные печатные и электронные издания

3.2.1 Основная литература

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2024. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2095041 . – Режим доступа: по подписке.
2. Козлова-Зубкова, Н. А., Организация и осуществление приёма и размещения гостей (серия учебников ФУМО 43.00.00 Сервис и туризм) : учебник / Н. А. Козлова-Зубкова. — Москва : КноРус, 2025. — 202 с. — ISBN 978-5-406-13831-1. — URL: https://book.ru/book/955607. — Текст : электронный.
3. Литвинюк, А. А. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 461 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-16151-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/560904
4. Можаева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2073488 . – Режим доступа: по подписке.
5. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 531 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17256-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/565991

6. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 548 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17625-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/566312То же:

7. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум : учебное пособие / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. - Санкт-Петербург ; Москва ; Краснодар : Лань, 2023. - 162 с. : табл. - (Среднее профессиональное образование). - Прилож.: с. 117-146. - Библиогр.: с. 147-159. - ISBN 978-5-507-47199-7 : 938 р. 30 к. - Текст : непосредственный. 25 экз.

8. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. Г. Радыгина. - 2-е изд., испр. и доп. - Саратов : Профобразование, 2023. - 162 с. - (Среднее профессиональное образование). - Библиогр.: с. 159-162. - ISBN 978-5-4488-1661-1 - Текст : непосредственный. 25 экз.

9. Скобкин, С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 212 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16165-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/566014

10. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/561249

11. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/561250

12. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебник для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/567735

13. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебник для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/564459

3.2.2 Дополнительная литература

1. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 293 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10541-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/566018

2. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебник для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/562433

3. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.М. Морозов, Н.Ф. Маврина. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 247 с. — (Библиотека словарей «ИНФРА-М»). - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2019765 . – Режим доступа: по подписке.

4. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 405 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18846-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/561575

5. Скобкин, С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 212 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16165-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/566014

3.2.3 Периодические издания

1. Гостиничное дело
2. Мотивация и оплата труда. - URL: https://grebennikon.ru/journal-24.html#volume2020-3
3. Управление корпоративной культурой. - URL: https://grebennikon.ru/journal-27.html#volume2020-1
4. Управление персоналом. - URL: https://dlib.eastview.com/browse/publication/18806
5. Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. - URL: https://znanium.com/catalog/magazines/issues?ref=6a969b84-1df0-11e4-b05e-00237dd2fde2
6. Управление развитием персонала. – URL: https://grebennikon.ru/journal-25.html#volume2020-3
7. Управление человеческим потенциалом. - URL: https://grebennikon.ru/journal-26.html#volume2020-1

3.2.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. ЭБС «Университетская библиотека ONLINE»: сайт. – URL: http://biblioclub.ru
2. ЭБС Издательства «Лань»: сайт. – URL: http://e.lanbook.com
3. ЭБС «Юрайт»: сайт. – URL: https://urait.ru/
4. ЭБС «BOOK.ru»: сайт. – URL: https://www.book.ru
5. ЭБС «ZNANIUM.COM»: сайт. – URL: https://www.znanium.com
6. Базы данных компании «Ист Вью»: сайт . – URL: http://dlib.eastview.com
7. Научная электронная библиотека «eLabrary.ru»: сайт. – URL: http://elibrary.ru/
8. Электронная библиотека "Издательского дома "Гребенников". - URL: http://www.grebennikon.ru/
9. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС Россия). - URL: http://uisrussia.msu.ru/
10. "Лекториум ТВ" - видеолекции ведущих лекторов России. - URL: http://www.lektorium.tv/
11. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций КубГУ. - URL: http://docspace.kubsu.ru/
12. Российская Гостиничная Ассоциация : сайт. - URL: https://rha.ru/
13. Справочная правовая система «Консультант Плюс» - URL: http://www.consultant.ru/
14. Федерация Рестораторов и Отельеров России: сайт. - URL: https://frio.ru/
15. Информационно-правовой портал «Гарант.Ру». - URL: http://www.garant.ru/
16. Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». - URL: http://ecsocman.hse.ru/

Российское образование [Федеральный портал]. - URL: https://www.edu.ru/

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля[1]	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Координировать и осуществлять	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

[1] В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

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

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу дисциплины МДК 02.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЕПАРТАМЕНТА МАРКЕТИНГА И РЕКЛАМЫ, составленную преподавателем филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г. Геленджике Татаренко О.Д. для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рабочая программа учебной дисциплины МДК.02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 12.12.2022 №1100 (зарегистрирован в Минюсте России 24.01.2023 № 72111)Рабочая программа составлена на основе модульно - компетентностного подхода к построению содержания курса и позволяет оптимально сочетать теоретическую и практическую составляющие обучения.

С цель овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения дисциплины по предложенной программе, должен:

Иметь практический опыт:

– В координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);

– В контроле выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;

– Во взаимодействии со отделами (службами) гостиничного комплекса;

– В управлении конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);

– В стимулировании подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;

– В организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;

– В информировании гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

Уметь:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

знать:

- законы и иные нормативно-правовые ауты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.

Все разделы рабочей программы направлены на формирование знаний и умений, в полной мере отвечают требованиям федерального государственного стандарта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Рабочая программы дисциплины МДК.02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг включает в себя различные методы и

формы самостоятельной работы студента, тесты и инновационные методы контроля знаний.

Для закрепления теоретических знаний предусматриваются практические занятия.

Разработанные формы и методы позволяют в полной мере осуществлять контроль и оценку результатов обучения.

Данная рабочая программа может быть рекомендована для изучения дисциплины МДК 02.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЕПАРТАМЕНТА МАРКЕТИНГА И РЕКЛАМЫ.

Рецензент:

ИП Волынцева Е.В.
Гостевой дом «Виктория»

ИП ВОЛЫНЦЕВА Е.В. СЕМЕЙНАЯ МИНИ ГОСТИНИЦА «Виктория» г. Геленджик ул. Тельмана 31 ИНН 230407035690

Е.В.Волынцева

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу дисциплины МДК 02.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЕПАРТАМЕНТА МАРКЕТИНГА И РЕКЛАМЫ, соответствующих профессиональной деятельности выпускников, составленную преподавателем филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г. Геленджике Татаренко О.Д. для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рабочая программа учебной дисциплины МДК.02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 12.12.2022 №1100 (зарегистрирован в Минюсте России 24.01.2023 № 72111)Рабочая программа составлена на основе модульно - компетентностного подхода к построению содержания курса и позволяет оптимально сочетать теоретическую и практическую составляющие обучения

Содержание и направленность РПД соответствует целям образовательной программы СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и будущей профессиональной деятельности обучающегося. Рецензируемая РПД позволяет правильно сформировать необходимые знания, умения и навыки.

Все разделы рабочей программы направлены на формирование знаний и умений, в полной мере отвечают требованиям федерального государственного стандарта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Приведенные учебные материалы по лекционным и практическим занятиям и самостоятельной работе позволяют освоить обучающимися необходимые знания, умения и навыки, соответствуют предъявляемым требованиям.

Рабочая программы дисциплины МДК 02.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЕПАРТАМЕНТА МАРКЕТИНГА И РЕКЛАМЫ включает в себя различные методы и формы самостоятельной работы студента, тесты и инновационные методы контроля знаний.

Для закрепления теоретических знаний предусматриваются практические занятия.

Разработанные формы и методы позволяют в полной мере осуществлять контроль и оценку результатов обучения.

На основании проведенной экспертизы можно сделать заключение, что данная рабочая программа может быть рекомендована для изучения учебной дисциплины МДК 02.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЕПАРТАМЕНТА МАРКЕТИНГА И РЕКЛАМЫ с целью формирования и оценки знаний, умений и навыков по данному предмету.

Рецензент:

Генеральный директор ОАО

«Санаторий «Красная Талка» _____ К.Т. Димитриев

ДЛЯ ДОКУМЕНТОВ