

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

для обучающихся на базе основного общего образования специальности  
**43.02.16. Туризм и гостеприимство**

г. Ростов-на-Дону  
2025 год

Рассмотрена на заседании ПЦК  
общепрофессиональных дисциплин и  
профессиональных модулей

Протокол № 1 от « 04 » 09 2025 г  
Председатель ПЦК

\_\_\_\_\_ Н.В.Дроздова

УТВЕРЖДАЮ  
Заместитель директора по УПР  
\_\_\_\_\_ М.Н.Шумилкина

Рабочая программа профессионального модуля **ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг** по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Приказом Минпросвещения России от « 12 » декабря 2022 г. № 1100, зарегистрированный в Минюсте России 24.01.2023 №72111)

**Организация – разработчик:** ГБПОУ РО «ДонТКИиБ»

**Разработчики:** преподаватели ГБПОУ РО «ДонТКИиБ»

**СОГЛАСОВАНА ООП 43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**ООО «РСОДОН»**

(наименование организации работодателя)

**Директор\_Уколов Р.А.**

(должность ФИО)

**АО «Донинтурфлот»**

(наименование организации работодателя)

**Генеральный директор Самородная И.В.**

(должность ФИО)

**СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	4
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	7
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	22
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	26
<b>5. ВОСПИТАТЕЛЬНАЯ РАБОТА</b>	

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг**

**1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа профессионального модуля является частью профессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

**1.2. 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:

**1.2.1 Перечень общих компетенций**

Код	Наименование общих компетенций
OK 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
OK 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
OK 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
OK 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
OK 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
OK 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
OK 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
OK 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
OK 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

**1.2.2. Перечень профессиональных компетенций**

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2 В	Предоставление гостиничных услуг
ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ПК 2.4.	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования гостиничных услуг

1.2.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>- проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;</li> <li>- распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;</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>- стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;</li> <li>- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.</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, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием.</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> </ul>

- |  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>- технологии организации процесса питания;</li><li>- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;</li><li>- теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;</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></ul> |
|--|---|

### **1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов – 642 час

в том числе в форме практической подготовки – 252 часа

Из них на освоение МДК 02.01 – 118 час; МДК 02.02 – 102 час; МДК 02.03 – 152 час.

практики, в том числе учебная – 108 час;

производственная – 144 час.

Промежуточная аттестация – 18 час.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Коды ПК и ОК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практик и)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		
			Обязательные аудиторные учебные занятия				внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		учебн ая, часов	Произв одстве нная, часов
			всего, часов	в т.ч. теория, часов	в т.ч. лаб- ные работы и практиче- ские занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работа)*, часов				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 09	Раздел 1. Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования гостиницы	118	118	80	38					
ПК 2.3. ОК 01 – ОК 09	Раздел 2. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	102	102	52	50					
ПК 2.4. ОК 01 – ОК 09	Раздел 3. Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	152	152	96	56					
	Учебная практика	108							108	
	Производственная практика	144								144
	Промежуточная аттестация	18								
	<b>Всего:</b>	<b>642</b>	<b>372</b>	<b>228</b>	<b>144</b>		-	-	<b>108</b>	<b>144</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

### МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования гостиницы

#### Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса

Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	Содержание учебного материала	36	ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Лекции, теоретические занятия	22	
	Служба бронирования. Структура. Персонал. Служба 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.		
	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		

<b>Практические занятия</b>	<b>14</b>
<i>Практическое занятие №1.</i> Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	
<i>Практическое занятие № 2.</i> Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	
<i>Практическое занятие № 3.</i> Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	
<i>Практическое занятие № 4.</i> Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	
<i>Практическое занятие № 5.</i> Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	
<i>Практическое занятие № 6.</i> Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	
<i>Практическое занятие № 7.</i> Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях.	

<b>Тема 1.2.</b>  Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>30</b>	ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	<b>20</b>	
	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 размещении гостей. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями		
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы		
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.		
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.		
	<b>Практические занятия</b>	<b>10</b>	

	<p><i>Практическое занятие № 8. Организация приёма, регистрации гостей</i></p> <p><i>Практическое занятие № 9. Размещение гостей (предоставление номеров).</i></p> <p><i>Практическое занятие № 10. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов</i></p> <p><i>Практическое занятие № 11. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Travel Line</i></p> <p><i>Практическое занятие № 12. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.</i></p>		
<b>Тема 1.3. Процесс поселения и выселения гостей</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>52</b>	
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	<b>38</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, выезда гостя	2	ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	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	2	
	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. Комplименты VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.		
	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.		
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы		
	<b>Практические занятия</b>	<b>14</b>	
	<i>Практическое занятие № 13. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя</i>		

	<i>Практическое занятие № 14.</i> Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	
	<i>Практическое занятие № 15.</i> Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	
	<i>Практическое занятие № 16.</i> Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.	
	<i>Практическое занятие № 17.</i> Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер	
	<i>Практическое занятие № 18.</i> Особенности поселения гостей от группы. Особенности поселения коллектива.	
	<i>Практическое занятие № 19.</i> Заполнение документов при приёме и выписки гостя	

<b>Промежуточная аттестация (дифференцированный зачёт)</b>	<b>1</b>	
<b>Итого</b>	<b>118</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>16</b>
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	<b>8</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	2
	Требования к внешнему виду сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	
	<b>Практические занятия</b>	<b>8</b>
	<i>Практическое занятие № 1.</i> Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	2
		OK 01-05 OK 07 OK 09 ПК 2.2

	<i>Практическое занятие № 2. Оформление технологических документов службы номерного фонда.</i>	2	
	<i>Практическое занятие № 3. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.</i>		
	<i>Практическое занятие № 4. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.</i>		
<b>Тема 2.2</b> Техника безопасности на рабочем месте	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>16</b>	OK 01-05 OK 07 OK 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>	
	<i>Практическое занятие № 5. Составление схемы структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.</i>	2	
	<i>Практическое занятие № 6. Памятка – техника безопасности. Технология работы с уборочной техникой и инвентарем</i>	2	
	<i>Практическое занятие № 7. Презентация на тему: «Профессиональные требования к сотрудникам службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, для гостиниц разной категории»</i>	2	
	<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>	OK 01-05 OK 07 OK 09 ПК 2.2
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	6	
	Основные средства гостиницы. Состав и группировка основных средств.		
	Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.		
	Инвентаризационная опись, порядок оформления.		
	<b>Практические занятия</b>	<b>6</b>	
	<i>Практическое занятие № 8. Оформление движения основных средств гостиницы. Проведение инвентаризации.</i>		
	<i>Практическое занятие № 9. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.</i>		
	<i>Практическое занятие № 10. Планирование потребностей в персонале с учетом</i>		

	особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		
<b>Тема 3.2 Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>18</b>	OK 01-05 OK 07 OK 09 ПК 2.2
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	10	
	Номерной фонд, категории номеров.		
	Требования к оснащению и оборудованию номерного фонда.		
	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.		
	Уборка общественных и служебных зон гостиницы. Уборочные материалы, техника, инвентарь.		
	<b>Практические занятия</b>	8	
	<i>Практическое занятие № 11. Составление памятки по уборке помещений гостиницы</i>		
	<i>Практическое занятие № 12. Маркировка уборочного инвентаря, особенности работы с инвентарем.</i>		
	<i>Практическое занятие № 13. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам</i>		
	<i>Практическое занятие № 14. Оформление контроля качества уборки номеров</i>		
	<b>Раздел 4 Прачечная-химчистка</b>		
<b>Тема 4.1 Организация работы прачечной и химчистки</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>12</b>	
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	6	
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.		
	Структура и функциональные обязанности персонала.		
	Оборудование прачечной и химчистки.		
	<b>Практические занятия</b>	6	
	<i>Практическое занятие № 15. Составление структуры прачечной-химчистки. Разработка должностных инструкций персонала.</i>		
	<i>Практическое занятие № 16. Составление перечня оборудования для прачечной-химчистки</i>		
	<i>Практическое занятие № 17. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих</i>		
<b>Тема 4.2. Бельевое хозяйство</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>12</b>	OK 01-05 OK 07 OK 09 ПК 2.2
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	6	
	Бельевое хозяйство гостиницы. Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.		
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.		

	Документация, используемая в работе прачечной и химчистки гостиницы.		
	<b>Практические занятия</b>	4	
	<i>Практическое занятие №18. Работа с бельевым хозяйством гостиницы. Расшифровка ярлыков текстильных изделий.</i>		
	<i>Практическое занятие № 19. Составление прайс-листов на услуги прачечной-химчистки. Составление отчетной документации.</i>		
	<b>Раздел 5 Безопасность проживающих</b>		
Тема 5.1. Обеспечение безопасности проживающих	<b>Содержание учебного материала</b>	10	OK 01-05 OK 07 OK 09 ПК 2.2
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	6	
	Безопасность в средствах размещения. Служба безопасности, организация ее работы.		
	Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.		
	Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.		
	<b>Практические занятия</b>	4	
	<i>Практическое занятие № 20. Составление схемы структуры службы безопасности. Обеспечение безопасности гостей и сотрудников, а также их имущества.</i>		
	<i>Практическое занятие № 21. Инновационные технологии в гостиницах по безопасности</i>		
Тема 5.2 Сохранность имущества проживающих	<b>Содержание учебного материала</b>	12	OK 01-05 OK 07 OK 09 ПК 2.2
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	4	
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей гостей. Воровство и хищения в гостинице. Виды и способы борьбы.		
	Системы контроля доступа в помещения. Организация пропускного режима		
	<b>Практические занятия</b>	8	
	<i>Практическое занятие № 22. Средства обеспечения имущественной безопасности гостей. Системы видеонаблюдения.</i>		
	<i>Практическое занятие № 23. Составление программы противодействия воровству в гостинице</i>		
	<i>Практическое занятие № 24. Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз</i>		
	<i>Практическое занятие № 25. Отработка навыков организации пропускного режима на территорию гостиницы</i>		

	<b>Промежуточная аттестация (дифференцированный зачёт)</b>	<b>2</b>	
	<b>Итого</b>	<b>102</b>	
<b>МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы</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>24</b>	ПК 2.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	16	
	Предмет дисциплины «Маркетинг гостиничных услуг». Сущность маркетинга. Основные определения. Цели и задачи маркетинга.		
	Методология маркетинга: принципы, функции, средства маркетинга.		
	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.		
	Объекты маркетинговой деятельности: потребность, нужда, спрос, товар, рынок.		
	Потребности, удовлетворяемые в сфере гостиничного бизнеса.		
	Виды спроса, их краткая характеристика. Маркетинговые мероприятия, проводимые гостиничным предприятием, при различных состояниях спроса		
<b>Тема 6.2</b>  Рынок гостиничных услуг	<b>Практические занятия</b>	8	
	<i>Практическое занятие № 1. «Изучение и анализ спроса потребителей на услуги гостеприимства».</i>		
	<i>Практическое занятие № 2. «Изучение зависимости объема продаж гостиничных услуг от различных факторов внешней и внутренней среды»;</i>		
	<i>Практическое занятие № 3. Составление структуры департамента маркетинга и рекламы в зависимости от категории гостиницы спектра услуг</i>		
	<i>Практическое занятие № 4. Разработка должностной инструкции для менеджера департамента маркетинга и рекламы</i>		
	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>24</b>	
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	<b>12</b>	

	<p>Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства. Производственная концепция, товарная концепция, сбытовая концепция, потребительская (рыночная) концепция, интегрированный маркетинг, стратегический маркетинг, общественный (социально-этический) маркетинг.</p> <p>Рынок: понятие, виды, признаки, классификация. Оценка конъюнктуры рынка. Основные рыночные показатели: ёмкость, доля рынка. Особенности и перспективы развития рынка гостиничных услуг.</p> <p>Сегментация рынка гостиничных услуг, понятие и значение. Признаки и критерии сегментации.</p>		ПК 2.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	<b>Практические занятия</b>	<b>12</b>	
	<i>Практическое занятие № 5. «Определение целевого сегмента потребителей гостиничных услуг».</i>		
	<i>Практическое занятие № 6. «Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства». Решение ситуационных задач, кейсов</i>		
	<i>Практическое занятие № 7. Анализ и разработка WOW-сервиса, Концепция «золотой стандарт обслуживания» гостей.</i>		
	<i>Практическое занятие № 8. Создание алгоритма благорасположения (goodwill).</i>		
	<i>Практическое занятие № 9. Работа с рекламациями и отзывами потребителей. Организация и анализ обратной связи гостей.</i>		
	<i>Практическое занятие № 10. Составление алгоритма работы с трудными гостями. Составление анкет обратной связи.</i>		
	<b>Раздел 7. Концепция маркетинга и рекламы в гостиничном бизнесе</b>		
<b>Тема 7.1 Составляющие комплекса маркетинга</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>22</b>	
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	<b>14</b>	
	Понятия комплекса маркетинга, его базовые элементы: товар, цена, каналы сбыта, продвижение (4P, 5P, 7P).		
	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		ПК 2.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09

<b>Тема 7.2</b>  Коммуникационная политика гостиничного предприятия	гостиничного продукта.		
	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 политики гостиничного предприятия. Выбор методов ценообразования.		
	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		
	<b>Практические занятия</b>	<b>8</b>	
	<i>Практическое занятие № 11. «Определение рыночного жизненного цикла гостиничного продукта и способов его продления.».</i>		
	<i>Практическое занятие № 12. «Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов».</i>		
	<i>Практическое занятие № 13. Тариф и цена в гостиничном бизнесе, определение и отличия</i>		
	<i>Практическое занятие № 14. Виды тарифов, формирование тарифов</i>		
	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>24</b>	
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	<b>18</b>	
	Цели и средства маркетинговых коммуникаций: реклама, стимулирование сбыта, пропаганда. Особенности формирования коммуникационной политики гостиничных предприятий.		ПК 2.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Характеристика основных современных средств продвижения: выставочная деятельность, реклама в СМИ, электронные технологии (Интернет, мультимедийные средства, E-mail маркетинг).		
	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.		
	Эффективность рекламы различных видов. Факторы, влияющие на эффективность рекламы. Рекламный бюджет. Изучение методов оценки эффективности рекламы.		
	Стимулирование сбыта гостиничного продукта; виды, назначение. Оценка эффективности средств стимулирования.		
	Организация стимулирования продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.		

	PR - «Паблик рилейшнз»: понятие, назначение, виды мероприятий. Фирменный стиль гостиничного предприятия: понятие, составляющие элементы, пути формирования.		
	<b>Практические занятия</b>	<b>6</b>	
	<i>Практическое занятие № 15. «Разработка рекламного обращения: слогана, логотипа, основного текста, товарного знака, торговой марки».</i>		
	<i>Практическое занятие № 16. «Овладение методикой разработки рекламной компании гостиничного предприятия».</i>		
	<i>Практическое занятие № 17. «Формирование рекламных материалов (брошюр, каталогов, буклетов и т.д.)».</i>		
<b>Тема 7.3</b> <b>Методологические основы маркетинговых исследований</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>26</b>	
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	<b>16</b>	
	Сущность, содержание и основные направления маркетинговых исследований. Практика маркетинговых исследований в деятельности предприятий сферы гостеприимства. Цели и задачи, объекты исследования.		
	Основные принципы организации маркетингового исследования. (этапы исследования). Виды информации. Источники сбора информации.		
	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		
	Методы проведения опроса. Выборка: понятие, методы и проблемы формирования.		
	Исследование потребителей услуг гостеприимства и их потребительского поведения. Необходимость изучения потребительского поведения. Специфика организованных покупателей на рынке услуг.		
	<b>Практические занятия</b>	<b>10</b>	
	<i>Практическое занятие № 18. Изучение и освоение методов поиска и анализа актуальной информации в сети Интернет</i>		
	<i>Практическое занятие № 19. Отработка навыков составления анкет</i>		
	<i>Практическое занятие № 20. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия.</i>		
	<i>Практическое занятие № 21. Формирование и внедрение пакетов услуг гостиницы</i>		
	<i>Практическое занятие № 22. Формирование и разработка программ лояльности гостей. Разработка и внедрение маркетинговой политики для привлечения гостей в программы лояльности гостиницы.</i>		

<b>Тема 7.4</b> <b>Конкурентоспособность гостиничного предприятия</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>28</b>	
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	<b>18</b>	
	Основные понятия: конкуренция, конкурентная среда, конкурентоспособность гостиничного предприятия и гостиничного продукта.		
	Ключевые факторы конкурентоспособности гостиничного продукта и гостиничной услуги. Виды конкуренции на рынке гостиничных услуг.		
	Конкурентные стратегии гостиничного предприятия.		
	Критерии оценки и методы анализа конкурентоспособности предприятия гостиничного хозяйства.		
	Взаимосвязь конкурентоспособности гостиничного продукта с ЖЦТ.		
	Отчеты по маркетингу (о выплате комиссий, по отказам в услугах, по совершившимся сделкам).		
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса продаж гостиничных услуг и ведения его документационного обеспечения.		
	<b>Практические занятия</b>	<b>12</b>	
	<i>Практическое занятие № 23.</i> Проведение оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и разработка мероприятий по ее повышению		
	<i>Практическое занятие № 24.</i> Разработка мероприятий по повышению конкурентоспособности гостиничного бизнеса		
	<i>Практическое занятие № 25.</i> Профессиональная автоматизированная программа.		
	<i>Практическое занятие № 26.</i> Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам		
	<i>Практическое занятие № 27.</i> Разработка контрольного чек-листа для проведения контроля качества обслуживания гостей при помощи методики «Тайный гость».		
	<i>Практическое занятие № 28</i> Разработка экспертных листов для оценки качества обслуживания гостей.		
	<b>Промежуточная аттестация (дифференцированный зачёт)</b>	<b>1</b>	
	<b>Итого:</b>	<b>152</b>	

**Учебная практика УП 02**

**Виды работ**

- Составление и обработка необходимой документации 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 туроператорами, 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

**108**

<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>		
<b>Производственная практика ПП 02.01</b>		
<b>Виды работ</b>		
<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. - Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств 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 соответству выполненных работ стандартам качества - Защита отчета</li></ul>	<b>144</b>	
<b>Экзамен по модулю</b>	<b>128</b>	
<b>Всего</b>	<b>642</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

#### **3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

##### **Кабинеты:**

- иностранного языка;
- информационных технологий в профессиональной деятельности;
- менеджмента и управления персоналом;
- основ маркетинга;
- правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности;
- экономики и бухгалтерского учета;
- 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,

##### **оснащенных оборудованием:**

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам,

##### **техническими средствами:**

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы.

##### **Лаборатория:**

- учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями),

##### **Мастерская:**

- стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования,

Оснащенные базы практики, в соответствии с п 6.1.2.3 примерной рабочей программы по специальности.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы.**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, 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.

### **3.2.1. Основные печатные издания**

1. Фаустова Н.В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н.В. Фаустова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 188 с.
2. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 297 с.
3. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 300 с.
4. Мошняга Е.В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / Е.В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 267 с.
5. Чувакин П.П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для среднего профессионального образования / П.П. Чувакин, С.А. Горбатов; под редакцией П.П. Чувакина. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 280 с.
6. Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А.А. Литвинюк [и др.]; под редакцией А.А. Литвинюка. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 498 с.
7. Горленко О.А. Управление персоналом: учебник для среднего профессионального образования / О.А. Горленко, Д.В. Ерохин, Т.П. Можаева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 249 с.
8. Исаева О.М. Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / О.М. Исаева, Е.А. Припорова. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 168 с.
9. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Е.Г. Радыгина. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 166 с.
10. Чиликина И.А. Управление персоналом: учебное пособие для СПО / И.А. Чиликина. — 2-е изд. — Липецк, Саратов: Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2019. — 76 с.
11. Захарова Н.А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Н.А. Захарова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 с.
12. Захарова Н.А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Н.А. Захарова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 с.
13. Захарова Н.А. Здания и инженерные системы гостиниц: учебное пособие для СПО / Н.А. Захарова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 294 с.
14. Павлищева Н.А. Основы проектирования, строительства и эксплуатации гостиниц: учебное пособие для СПО / Н.А. Павлищева. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 327 с.
15. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 166 с.

**Министерство образования Ростовской области**  
**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение**  
**Ростовской области «Донской техникум кулинарного искусства и бизнеса»**

---

16. Захарова Н.А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО / Н.А. Захарова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 137 с.
17. Раптанова И.Н. Englishfor serviceandtourismindustry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма: учебное пособие для СПО / И.Н. Раптанова, К.Г. Чапалда. — Саратов: Профобразование, 2020. — 118 с.
18. Краснопёрова Ю.В. Теоретическая грамматика английского языка: учебно-методическое пособие для СПО / Ю.В. Краснопёрова. — Саратов: Профобразование, 2019. — 75 с.
19. Кузнецова Т.С. Английский язык. Устная речь. Практикум: учебное пособие для СПО / Т.С. Кузнецова. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 267 с.
20. Стренадюк Г.С. ReisemitVergnügen: учебное пособие для СПО / Г.С. Стренадюк, Н.Н. Ломакина, Ю.В. Погадаева. — Саратов: Профобразование, 2020. — 116 с.
21. Чапаева Л.Г. Французский язык. Вводный курс: практикум для СПО / Л.Г. Чапаева. — Саратов: Профобразование, 2020. — 152 с.
22. Солодилова И.А. Лексикология немецкого языка: учебное пособие для СПО / И.А. Солодилова. — Саратов: Профобразование, 2020. — 133 с.
23. Гаренских Л.В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs: практикум для СПО / Л.В. Гаренских, И.Т. Демкина. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2021. — 104 с.
24. Захарова Н.А. Соблюдение туристских формальностей: учебное пособие для СПО / Н.А. Захарова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 219 с.
25. Захарова Н.А. Основы страхования и статистического учета в туризме: учебное пособие для СПО / Н.А. Захарова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 212 с.
26. Аносова Т.Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т.Г. Аносова, Ж. Танчев. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 71 с.
27. 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.
28. Лисевич А.В. Маркетинговые технологии в туризме: учебное пособие для СПО / А.В. Лисевич, Е.В. Лунтова, М.А. Джалаев. — Саратов: Профобразование, 2019. — 68 с.
29. Кузнецова И.В. Ведение конфиденциального делопроизводства: учебник для СПО / И.В. Кузнецова, Г.А. Хачатрян. — Саратов: Профобразование, 2020. — 145 с.
30. Виговская М.Е. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич, В.О. Корионова. — 2-е изд. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с.
31. Капкан М.В. Деловой этикет: учебное пособие для СПО / М.В. Капкан, Л.С. Лихачева. — 2-е изд. — Саратов: Профобразование, 2021. — 167 с.
32. Дорохина Р.В. Этика деловых отношений: практикум для СПО / Р.В. Дорохина. — Саратов: Профобразование, 2021. — 68 с.
33. Захарова И.В. Психология делового общения: практикум для СПО / И.В. Захарова. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 с.

34. Деревянкин Е.В. Деловое общение: учебное пособие для СПО / Е.В. Деревянкин; под редакцией О.В. Мезенцевой. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 46 с.
35. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 297 с.
36. Чуваткин П.П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для среднего профессионального образования / П.П. Чуваткин, С.А. Горбатов; под редакцией П.П. Чуваткина. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 280 с.
37. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 300 с.
38. Николенко П.Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П.Г. Николенко, Е.А. Шамин, Ю.С. Клюева. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 449 с.
39. Фаустова Н.В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н.В. Фаустова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 188 с.
40. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 300 с.
41. Дехтярь Г.М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: практическое пособие / Г.М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 412 с.
42. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 297 с.

### **3.2.2. Основные электронные издания**

Образовательная платформа Юрайт <https://urait.ru/>;  
Образовательная платформа Профобразование <https://profspo.ru/>.

### **3.2.3. Дополнительные источники (при необходимости)**

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;
3. 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».

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

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК Х.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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	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
ПК Х.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда,	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

**Министерство образования Ростовской области**  
**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение**  
**Ростовской области «Донской техникум кулинарного искусства и бизнеса»**

	взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	
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	Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)	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
<b>ПК Х.3. Управлять текущей деятельностью служб гостиничного комплекса</b>		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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

**Министерство образования Ростовской области**  
**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение**  
**Ростовской области «Донской техникум кулинарного искусства и бизнеса»**

OK 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
OK 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
OK 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
<b>ПК Х.4. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб гостиничного комплекса или иного средства размещения</b>		
OK 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов);	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
OK 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
OK 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
OK 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
OK 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

**Министерство образования Ростовской области**  
**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение**  
**Ростовской области «Донской техникум кулинарного искусства и бизнеса»**

---

иностранных языках	языках	
--------------------	--------	--