

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
**«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф.
Горбачева»**
Институт профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ
Директор ИПО
Сьянова Т.Ю. Сьянова Т.Ю.
«14» *В* 2020 г.

Рабочая программа профессионального модуля

ПМ 02.Предоставление гостиничных услуг

Специальность «43.02.16 Туризм и гостеприимство»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по туризму и
гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2025 г.

Рабочую программу составил
Доцент кафедры ПМ _____ Л.Л. Закамская
подпись

Рабочая программа обсуждена на
заседании ЦМК Гостиничного дела

Протокол № 2 от 14.03.25

Председатель ЦМК Гостиничного дела _____ Л.Л. Закамская
подпись

Согласовано
зам. директора по УР
ИПО

_____ Н.С. Полуэктова
подпис
ь

Согласовано
зам. директора по МР
ИПО

_____ К.И. Бекшенева
подпис
ь

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПМ 02. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

1.1 Место ПМ 02.Предоставление гостиничных услуг

Учебная дисциплина **«Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы»** является частью профессионального модуля основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Учебная дисциплина **«Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг»** является обязательной частью профессионального модуля основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Учебная дисциплина **«Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы»** является обязательной частью профессионального модуля основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Программа **учебной практики** (далее программа) является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление гостиничных услуг и соответствующих профессиональных компетенций (ПК): ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4.

Программа **производственной практики** (далее программа) является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление гостиничных услуг и соответствующих профессиональных компетенций (ПК): ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:

общих компетенций:

ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;

основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах;

структуру плана для решения задач;

порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи;

выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия;
определить необходимые ресурсы;
владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план;
оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);

ОК 2 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности

Уметь: определять необходимые источники информации;

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология;

возможные траектории профессионального развития и самообразования;

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

применять современную научную профессиональную терминологию;

определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

ОК 4 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;

основы проектной деятельности;

Уметь: организовывать работу коллектива и команды;

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;

ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

Знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

ОК 9 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знать: современные средства и устройства информатизации;

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение профессиональных компетенций:

ПК 2.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы приема и размещения;

цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;

стандартное оборудование службы приема и размещения;

порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;

виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях.

Уметь: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы

приема и размещения;

проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;

выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы

приема и размещения;

организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля.

Иметь практический опыт: организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику

ПК 2.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия

Знать: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;

кадровый состав службы, его функциональные обязанности;

требования к обслуживающему персоналу;

цели, средства и формы обслуживания;

технологии организации процесса обслуживания гостей;

регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;

особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов;

порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;

принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;

сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;

Уметь: планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг

работниками службы;

организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;

рассчитывать нормативы работы горничных

Иметь практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы эксплуатации номерного фонда;

организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

ПК 2.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

Знать: рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;

виды каналов сбыта гостиничного продукта;

особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;

особенности работы с различными категориями гостей;

методы управления продажами с учётом сегментации;

способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;

особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;

каналы и технологии продаж гостиничного продукта;

ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;

принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;

критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;

методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;

Уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;

выделять целевой сегмент клиентской базы;

собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;

ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;

разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;

выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;

проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;

оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;

определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта

Иметь практический опыт: планирования и прогнозирования продаж;

мониторинга рынка гостиничных услуг;

определения целевого сегмента клиентской базы;

сбора и анализа информации о потребностях целевого рынка;

определения в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;

разработки мероприятия по повышению лояльности гостей;

оценки конкурентоспособности гостиничного продукта и разработки мероприятия по ее повышению;

обучения персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;

контроля за текущей деятельностью работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;
разработки предложений по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта

ПК 2.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг

Знать: процесс и порядок выполнения санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг;

Уметь: выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг

Иметь практический опыт: в проведении санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

В результате освоения ПМ 02 обучающийся должен

Знать:

актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;

основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах;

структуру плана для решения задач;

порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;

номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;

содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология;

возможные траектории профессионального развития и самообразования;

психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;

основы проектной деятельности;

особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений;

современные средства и устройства информатизации;

законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы приема и размещения;

цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;

стандартное оборудование службы приема и размещения;

порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;

виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях;

задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;

кадровый состав службы, его функциональные обязанности;

требования к обслуживающему персоналу;

цели, средства и формы обслуживания;
технологии организации процесса обслуживания гостей;
регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;
особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов;
порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;
принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;
сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;
рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;
виды каналов сбыта гостиничного продукта;
особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
особенности работы с различными категориями гостей;
методы управления продажами с учётом сегментации;
способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;
процесс и порядок выполнения санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг.

Уметь:

распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи;

выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия;

определить необходимые ресурсы;

владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план;

оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);

определять необходимые источники информации;

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

применять современную научную профессиональную терминологию;

определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

организовывать работу коллектива и команды;

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;

грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;

применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение;

организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;

проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;

выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;

организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;

планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;

организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;

рассчитывать нормативы работы горничных осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;

выделять целевой сегмент клиентской базы;

сбирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;

ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;

разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;

выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;

проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;

оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;

определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта

выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.

Иметь практический опыт;

организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику

разработки операционных процедур и стандартов службы эксплуатации номерного фонда;

организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

планирования и прогнозирования продаж;

мониторинга рынка гостиничных услуг;

определения целевого сегмента клиентской базы;
 сбора и анализа информации о потребностях целевого рынка;
 определения в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
 разработки мероприятия по повышению лояльности гостей;
 оценки конкурентоспособности гостиничного продукта и разработки мероприятия по ее повышению;
 обучения персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;
 контроля за текущей деятельностью работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
 определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;
 разработки предложений по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;
 в проведении санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПМ 02. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

2.1 Объем ПМ 02. Предоставление гостиничных услуг

Форма обучения	Количество часов		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
Объем образовательной программы ПМ	530		
в том числе:			
<i>лекции, уроки</i>	130		
<i>лабораторные работы</i>			
<i>практические занятия</i>	170		
Консультации	18		
Самостоятельная работа	44		
Промежуточная аттестация МДК.02.01	6		
Промежуточная аттестация МДК.02.02	6		
Промежуточная аттестация МДК.02.03	6		
Учебная практика	36		
Производственная практика	108		
Промежуточная аттестация (экзамен по модулю)	6		

2.2 Тематический план и содержание ПМ 02. Предоставление гостиничных услуг

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
МДК.02.01 «Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы»		144
Тема № 1 Организация работы службы приема и	Организация работы службы приема и размещения	38
службы приема и	1. Служба приема и размещения: цели, основные	2

Наименование разделов и тем размещения	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
	функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения	
	2. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.	2
	3. Конфликты и стрессы. Изучение норм и правил поведения персонала с гостями. Роль улыбки в общении. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	2
	4. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	2
	5. Охрана труда в гостинице. Виды инструктажей, их характеристика, методика проведения и оформления. Правила техники безопасности, противопожарной безопасности. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях	2
	6. Системы и технологии службы приема и размещения: автоматизированные.	2
	7. Система контроля доступа в помещения гостиницы	2
	8. Организация хранения личных вещей.	2
	В том числе, практических занятий	12
	Практическое занятие № 1 Этикет телефонных переговоров	4
	Практическое занятие № 2. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля	2
	Практическое занятие № 3. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля	2
	Практическое занятие № 4. Методика определения численности работников для качественного обслуживания гостей	4
	<p>Самостоятельная работа обучающихся по теме 1.1</p> <p>Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы.</p> <p>Составление перечня оборудования службы приема и размещения.</p> <p>Составление эссе об организации службы приёма и</p>	10

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
	<p>размещения</p> <p>Составление алгоритма работы с гостем по телефону.</p> <p>Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</p>	
Тема №2 Технология работы службы приема и размещения	Технология работы службы приема и размещения	44
	1 Процесс поселения в гостиницу. Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации, и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.	4
	2 Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям.	4
	3 Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	4
	4 Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка»	4
	5 Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Порядок возврата денежных сумм гостю	4
	В том числе, практических занятий	24
	Практическое занятие № 5. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	4
	Практическое занятие №6. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	6
	Практическое занятие №7. Особенности поселения гостей от группы. Особенности поселения коллектива. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	4
	Практическое занятие № 8. Переселение гостя из номера. Подселение к гостю в номер	4
Практическое занятие №9. Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления. Оплата услуг. Выписка гостя	6	
Тема №3 Организация ночного аудита	Организация ночного аудита	8
	1. Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита	2
	2. Правила работы с информационной базой данных гостиницы. Ознакомление с видами отчетной документации. Проверка тарифов, счетов, журналов	2

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
	регистрации и других форм первичного учета и первичной документации.	
	<i>В том числе, практических занятий</i>	4
	Практическое занятие № 10. Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита	2
	Практическое занятие № 11. Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д	2
Раздел 2. Технология бронирования гостиничных услуг		54
Тема №4 Технология бронирования гостиничных услуг	Технология бронирования гостиничных услуг	42
	1. Процедура бронирования. Способы бронирования. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	2
	2. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	2
	3 Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций при взаимодействии с гостями	2
	4 Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг	2
	5 Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования	2
	<i>В том числе, практических занятий</i>	30
	Практическое занятие № 1. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора	4
	Практическое занятие № 2. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	4
	Практическое занятие №3. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	4
	Практическое занятие № 4. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	4
	Практическое занятие №5 Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	4
	Практическое занятие №6 Составление ответов на письменные запросы в ситуациях.	4
	Практическое занятие №7 Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	4

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
	Практическое занятие №8 Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	2
	Самостоятельная работа обучающихся	2
	Информирование потребителя о бронировании	
Консультация		6
Промежуточная аттестация в форме экзамена		6
МДК.02.02 «Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг»		96
Тема 1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы	Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы	30
	1.1. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	4
	1.2. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	2
	1.3. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	2
	1.4. Уборочные материалы, техника, инвентарь.	2
	1.5. 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.	4
	В том числе практические занятия	10
	Практическое занятие № 1. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам	2
	Практическое занятие № 2. Оформление контроля качества уборки номеров	2
	Практическое занятие № 3. Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	2
	Практическое занятие № 4. Оформление забытых вещей.	4
	Самостоятельная работа обучающихся	
	Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда. Поиск на сайтах гостиниц материалов о консьержах, посыльных. Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей	6
	Тема 2. Организация работы прачечной и химчистки	Организация работы прачечной и химчистки
2.1. Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.		2
2.2. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.		2
2.3. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.		2
2.4. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.		4
В том числе практические занятия		6
Практическое занятие № 5. Расшифровка ярлыков		2

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
	текстильных изделий	
	Практическое занятие № 6. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	4
	Самостоятельная работа обучающихся Составить памятку для прачечной с использованием международных знаков по уходу за тканями из различных материалов	4
Тема 3. Обеспечение безопасности проживающих	Обеспечение безопасности проживающих	18
	3.1. Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы.	2
	3.2. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.	2
	3.3. Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.	2
	3.4. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечение секретности.	2
	В том числе практические занятия	8
	Практическое занятие № 7. Составление концепции безопасности для гостиницы.	4
	Практическое занятие № 8. Составление схемы структуры службы безопасности.	4
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по заданию преподавателя).	2
Тема 4. Сохранность имущества проживающих	Сохранность имущества проживающих	16
	4.1. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице.	2
	4.2. Воровство в гостинице.	2
	4.3. Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	2
	4.4. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	2
	В том числе практические занятия	6
	Практическое занятие № 9. Составление программы противодействия воровству в гостинице.	2
	Практическое занятие №10. Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.	4
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле	2
Консультации		6
Промежуточная аттестация в форме экзамена		6
МДК.02.03 «Организация деятельности департамента маркетинга и		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
	<p>Рыночная ниша. Выбор целевых сегментов для предприятия гостиничного хозяйства. Стратегии охвата целевого рынка: недифференцированный, дифференцированный, концентрированный маркетинг</p>	
	В том числе, практических занятий	8
	Практическое занятие 6. Определение целевого сегмента потребителей гостиничных услуг	4
	Практическое занятие 7 «Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства». Решение ситуационных задач, кейсов.	4
	<p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>Решение сквозной задачи по разработке плана маркетинга конкретной гостиницы: Характеристика рынка сбыта. Конкуренция и конкурентное преимущество</p>	6
Тема №3 Составляющие комплекса маркетинга	Составляющие комплекса маркетинга	26
	1. Понятия комплекса маркетинга, его базовые элементы: товар, цена, каналы сбыта, продвижение (4P, 5P, 7P)	2
	2 Гостиничный продукт: характерные особенности. Жизненный цикл гостиничного продукта. Формирование комплексного гостиничного продукта, товарный ассортимент, товарная номенклатура. Дополнительные услуги и их влияние на формирование потребительской ценности гостиничного продукта	2
	3 Цена в комплексе маркетинга гостиничного предприятия: понятие и сущность цены. Зависимость цены от спроса. Основные виды ценовой стратегии. Особенности ценообразования в гостиничном бизнесе: виды тарифных планов и тарифной политика гостиничного предприятия. Выбор методов ценообразования.	2
	4 Организация товародвижения. Каналы распределения (сбыта) гостиничных услуг. Функции каналов сбыта. Классификация каналов товародвижения в зависимости от составляющих их уровней. Типы посредников.	2
	5 Продвижение как составляющее комплекса маркетинга. Методы формирования спроса и стимулирования сбыта в комплексе маркетинга (ФОССТИС): понятие, его составные части и средства. Организация стимулирования продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы	2
	В том числе, практических занятий	10
	Практическое занятие 8. Определение рыночного жизненного цикла гостиничного продукта и способов его продления	4

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
	Практическое занятие 9. Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов	4
	Практическое занятие 10. Формирование программ лояльности клиентов. Формирование пакетов услуг гостиницы	2
	<p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>Решение сквозной задачи по разработке плана маркетинга конкретной гостиницы: Характеристика продукции (или вида услуг). Обоснование ценовой политики. Определение целевой аудитории. Планирование сбыта продукции. Планирование рекламной кампании. Бюджет маркетинга.</p>	6
Тема №4 Коммуникационная политика гостиничного предприятия	Коммуникационная политика гостиничного предприятия	20
	1. Реклама гостиничных предприятий, ее роль и значение, функции, виды. Ознакомление с критериями выбора средств рекламы предприятиями гостиничного хозяйства. Организация рекламной кампании гостиничного предприятия. Выбор видов и носителей рекламы	2
	2 PR - «Паблик рилейшнз»: понятие, назначение, виды мероприятий. Фирменный стиль гостиничного предприятия: понятие, составляющие элементы, пути формирования.	2
	<i>В том числе, практических занятий</i>	16
	Практическое занятие 11. Разработка рекламного обращения: слогана, логотипа, основного текста, товарного знака, торговой марки	4
	Практическое занятие 12. Овладение методикой разработки рекламной кампании гостиничного предприятия»	4
	Практическое занятие 13. Формирование рекламных материалов (брошюр, каталогов, буклетов и т.д)	4
	Практическое занятие 14. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	4
Тема №5 Методологические основы маркетинговых исследований	Методологические основы маркетинговых исследований	16
	1. Цели и задачи, объекты исследования. Основные принципы организации маркетингового исследования. (этапы исследования). Виды информации. Источники сбора информации.	2
	2. Полевые и кабинетные исследования. Опрос как основной метод сбора информации. Специфика проведения опросов и интервью в сфере гостеприимства. Классификация опросов по цели, типу опрашиваемых, частоте проведения. Методы проведения опроса	2

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
	3 Анкетная форма сбора маркетинговой информации: понятие и составные части анкеты. Этапы проведения анкетирования. Порядок составления анкет. Виды вопросов анкеты по содержанию, сути проблемы, по форме содержания и представления	2
	4 Исследование потребителей услуг гостеприимства и их потребительского поведения. Необходимость изучения потребительского поведения. Специфика организованных покупателей на рынке услуг	2
	<i>В том числе, практических занятий</i>	8
	Практическое занятие 15. Изучение и освоение методов поиска и анализа актуальной информации в сети Интернет	4
	Практическое занятие 16. Отработка навыков составления анкет	4
Тема №6 Конкурентоспособность гостиничного предприятия	Конкурентоспособность гостиничного предприятия	12
	1. 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	2
	2. Конкурентные стратегии гостиничного предприятия. Критерии оценки и методы анализа конкурентоспособности предприятия гостиничного хозяйства. Взаимосвязь конкурентоспособности гостиничного продукта с ЖЦГ.	2
	<i>В том числе, практических занятий</i>	8
	Практическое занятие 17. Проведение оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и разработка мероприятий по ее повышению	8
	Консультация	6
	Промежуточная аттестация в форме экзамена	6
	Учебная практика по ПМ 02 Виды работ: 1.Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения 2.Составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги 3.Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице 4.Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг 5.Отработка навыков общения с гостями в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке. Отработка навыков регистрации иностранных граждан 6.Отработка навыков общения с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями и коллегами 7.Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными деловыми партнерами 8.Применение профессиональных программ для приема, регистрации и	36

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
	<p>выписки гостей. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих)</p> <p>9.Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей)</p> <p>10.Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</p> <p>11.Оказание персональных и дополнительных услуг гостям. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)</p> <p>12.Оформление и подготовка счетов гостей</p> <p>13.Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p>	
	Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	
	<p>Производственная практика по ПМ 02</p> <p>1.Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями</p> <p>2.Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</p> <p>3.Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p> <p>4.Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>5.Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</p> <p>6.Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>7.Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>8.Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей .</p> <p>9.Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.</p> <p>10.Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям Выполнение обязанностей ночного портье.</p> <p>11.Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита</p> <p>12.Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Проведение контроля готовности номеров к заселению.</p> <p>13.Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества</p> <p>14.Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих</p> <p>15.Работа с просьбами и жалобами гостей. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.</p> <p>16.Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. Оформление актов на списание малоценного инвентаря</p> <p>17.Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. Оформление бланков заказов и</p>	108

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
	квитанций на оказание персональных услуг 18. Ведение учета забытых вещей. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности. 19. 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 20. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. 21. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле 22. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 23. Оформление принятых заявок на резервирование номеров 24. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования 25. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 26. Внесение изменений в заказ на бронирование 27. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. Создание отчетов по бронированию.	
	Промежуточная аттестация в форме зачета	
	Промежуточная аттестация по ПМ.02 в форме экзамена по модулю	6

3 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПМ 02. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

3.1 Специальные помещения для реализации программы

Для реализации программы МДК.02.01 «Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы» предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет Организация деятельности сотрудников службы приема, размещения и бронирования гостиницы

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

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

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест кабинета:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);

- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

Тренажерный комплекс «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн

бронирования»:

Комплексная автоматизированная система управления отелем Fidelio

Персональный компьютер

Стойка ресепшн

Телефон

Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс)

Сейф

POS-терминал

Шкаф для папок

Детектор валют

Лотки для бумаги

Лаборатория Организация деятельности сотрудников службы приема, размещения и бронирования гостиницы

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:

- телефон;

- настенные часы;

- факс;

- копировальный аппарат;

- стеллаж для регистрационных карточек;

- стойка для хранения ключей;

- машинка для кредитных карт (имитация);

- компьютерный терминал с принтером;

- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и

счетов;

- стеллаж для ваучеров;

- сейф;

- место хранения наличности.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест лаборатории:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);

- компьютеры по количеству посадочных мест;

- профессиональные компьютерные программы для гостиниц

Программа учебной практики реализуется в тренажерном комплексе «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования»:

- комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra или др.);

- персональный компьютер;

- стойка ресепшн;

- телефон;

Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс)

- сейф;

- POS-терминал;

- шкаф для папок;

- детектор валют;

- лотки для бумаги.

Для реализации программы **МДК.02.02 «Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг»**

предусмотрены следующие специальные помещения:

Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с одной двухспальной кроватью)»

Основное оборудование

1. Кровать двухместная
2. Прикроватная тумбочка
3. Настольная лампа (напольный светильник)
4. Стол
5. Кресло
6. Стул
7. Зеркало
8. Шкаф
9. Телефон
10. Телевизор
11. Зеркало
12. Одеяло
13. Подушка
14. Покрывало
15. Комплект постельного белья
16. Шторы
17. Напольное покрытие
18. Укомплектованная тележка горничной
19. Ведерко для мусора
20. Стакан
21. Полотенце для лица
22. Полотенце для тела
23. Полотенце для ног
24. Индивидуальные косметические принадлежности

Кабинет Организация деятельности сотрудников службы номерного фонда

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

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

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест кабинета:

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

Тренажерный комплекс «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования»:

Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra или др.)

Персональный компьютер

Стойка ресепшн

Телефон

Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс)

Сейф

POS-терминал

Шкаф для папок

Детектор валют

Лотки для бумаги

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест лаборатории:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);

- компьютеры по количеству посадочных мест;

- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

Для реализации программы **МДК.02.03 «Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы»** предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет, оснащенный оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся;

- компьютерные места для обучающихся;

- рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения: компьютер, мультимедийная доска, мультимедийный проектор (цифровой проектор), проекционный экран.

Оборудование предприятий и техническое оснащение рабочих мест **производственной практики** соответствует содержанию деятельности и дает возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем осваиваемым видам деятельности, предусмотренным программой с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

3.2 Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1 Основная литература

1. Безрукова, С. В. Требования к зданиям и инженерным системам гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 "Гостиничное дело", 43.02.11 "Гостиничный сервис" / С. В. Безрукова. – 4-е изд. – Москва : Академия, 2021. – 208 с. – (Профессиональное образование). – URL: <https://academia-library.ru/catalogue/4831/552545/> (дата обращения: 12.03.2025). – Текст : электронный.

2. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. правовые основы.: учебное пособие для СПО / Бугорский В. П.. – Москва : Юрайт, 2024. – 165 с. – ISBN 978-5-534-02282-7. – URL: <https://urait.ru/book/organizaciya-turistskoy-industrii-pravovye-osnovy-538453> (дата обращения: 09.03.2025). – Текст : электронный.

3. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для СПО / Николенко П. Г., Шамин Е. А., Ключева Ю. С.. – 2-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2024. – 531 с. – ISBN 978-5-534-17256-0. – URL: <https://urait.ru/book/gostinichnaya-industriya-542242> (дата обращения: 23.03.2025). – Текст: электронный.

4. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Тимохина Т. Л.. –

2-е изд. – Москва: Юрайт, 2024. – 300 с. – ISBN 978-5-534-14985-2. – URL: <https://urait.ru/book/gostinichnaya-industriya537181> (дата обращения: 23.03.2025). – Текст: электронный.

5.Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Тимохина Т. Л.. – 2-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2024. – 297 с. – ISBN 978-5-534-14888-6. – URL: <https://urait.ru/book/gostinichnyy-servis-537182> (дата обращения: 09.03.2025). – Текст: электронный.

3.2.2 Дополнительная литература

1. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. правовые основы.: учебное пособие для СПО / Бугорский В. П.. – Москва : Юрайт, 2024. – 165 с. – ISBN 978-5-534-02282-7. – URL: <https://urait.ru/book/organizaciya-turistskoy-industrii-pravovye-osnovy-538453> (дата обращения: 23.03.2025). – Текст : электронный.

2. Джикович, Ю. В. Практический маркетинг : учебное пособие / Ю. В. Джикович, А. А. Арефьева, Е. Е. Вольнов ; под редакцией Г. С. Никифорова. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 140 с. — ISBN 978-5-8114-3637-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/206465> (дата обращения: 23.01.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Введение в направление профессиональной подготовки «Гостиничное дело» : учебное пособие / Е. В. Кулагина, С. А. Кацнель, О. В. Лукина, О. В. Автюхова. — Омск : ОмГТУ, 2020. — 111 с. — ISBN 978-5-8149-3110-8. — Текст: электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/186848> (дата обращения: 23.01.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

4. Ключевская, И. С. Маркетинг гостиничного предприятия : Учебное пособие / И. С. Ключевская. – Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2022. – 236 с. – ISBN 978-5-16-015631-6. – URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=391527> (дата обращения: 03.09.2024). – Текст : электронный.

5. Лукина, А. В. Маркетинг : Учебное пособие / А. В. Лукина. – Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2024. – 238 с. – ISBN 978-5-00091-694-0. – URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=436271> (дата обращения: 03.09.2024). – Текст : электронный.

6.Морозова, Н. С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме: учебник для вузов / Морозова Н. С., Морозов М. А.. – 6-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2024. – 192 с. – ISBN 978-5-534- 10941-2. – URL: <https://urait.ru/book/reklama-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-539882> (дата обращения: 13.10.2024). – Текст : электронный.

7. Николенко, П. Г. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса: администрирование отеля.: учебник и практикум для СПО / Николенко П. Г., Гаврильева Т. Ф.. – Москва: Юрайт, 2024. – 444 с. – ISBN 978-5-534-16405-3. – URL: <https://urait.ru/book/predprinimatelskayadeyatelnost-v-sfere-gostinichnogo-biznesa-administrirovaniye-otelya-543504> (дата обращения: 23.03.2025). –Текст : электронный.

8. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / Николенко П. Г., Шамин Е. А., Ключева Ю. С.. – 2-е изд., пер. и доп. – Москва: Юрайт, 2024. – 531 с. – ISBN 978-5-534-17282-9. – URL: <https://urait.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-542236> (дата обращения:13.10.2024). – Текст : электронный.

9. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов.: учебник для СПО / Николенко П. Г., Шамин Е. А., Фролова А. Е.. – Москва : Юрайт, 2024. – 751 с. – ISBN 978-5- 534-15138-1. – URL:

<https://urait.ru/book/tehnicheskoe-osnaschenie-gostinichnyh-i-restorannyh-kompleksov544167> (дата обращения: 23.03.2025). – Текст: электронный.

10. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум: учебное пособие / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-3627 — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/206381> (дата обращения: 23.01.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

11. Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций: учебник и практикум для СПО / Рассохина Т. В.. – 3-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2024. – 217 с. – ISBN 978-5-534-16586-9. – URL: <https://urait.ru/book/menedzhment-turistskih-destinaciy-531332> (дата обращения: 23.03.2025). – Текст : электронный

12. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / Тимохина Т. Л.. – 2-е изд., пер. и доп. – Москва: Юрайт, 2024. – 297 с. – ISBN 978-5-534-14414-7. – URL: <https://urait.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-536172> (дата обращения: 13.10.2024). – Текст: электронный.

13. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов / Тимохина Т. Л.. – 2-е изд. – Москва : Юрайт, 2024. – 300 с. – ISBN 978-5-534-14413-0. – URL: <https://urait.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-536173> (дата обращения: 13.10.2024). – Текст: электронный.

14. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии: учебное пособие для СПО / Феденева И.Н., Нехорошков В. П., Комарова Л. К. ; Отв. ред. Нехорошков В. П.. – 2-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2024. – 205 с. – ISBN 978-5-534-07372-0. – URL: (дата обращения: 23.03.2025). – Текст: электронный. <https://urait.ru/book/organizaciya-turistskoyindustrii-540622>.

15. Федотова, Л. Н. Реклама: теория и практика: учебник для вузов / Федотова Л. Н.. – 2-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2024. – 449 с. – ISBN 978-5-534-16649-1. – URL: <https://urait.ru/book/reklama-teoriya-i-praktika-536261> (дата обращения: 13.10.2024). – Текст : электронный.

3.2.3 Методическая литература

1. Методические указания по оформлению отчетов по практике, курсовых работ (проектов) и выпускных квалификационных работ : для всех специальностей СПО / Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева ; Кафедра информатики и информационных систем, составители: Н. С. Полуэктова, Т. С. Семенова. – Кемерово : КузГТУ, 2022. – 1 файл (762 Кб). – URL: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=10478> (дата обращения: 12.03.2025). – Текст : электронный.

2. Изучение основ делопроизводства: методические материалы к практическим занятиям и самостоятельной работе для обучающихся специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» / Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева ; Кафедра производственного менеджмента, составитель: Н. В. Дорожкина. – Кемерово: КузГТУ, 2024. – 1 файл (799 Кб). – URL: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=10795> (дата обращения: 12.03.2025). – Текст : электронный.

3.2.4 Интернет ресурсы

1. Официальный сайт Кузбасского государственного технического университета имени Т. Ф. Горбачева. Режим доступа: www.kuzstu.ru

1. Электронные библиотечные системы:

- Университетская библиотека онлайн. Режим доступа: www.biblioclub.ru

- Лань. Режим доступа: <http://e.lanbook.com>

- Электронная библиотека издательства «Юрайт» <https://biblionline.ru/catalog/spo>

2. Новости, статьи, форум, делопроизводство, подбор персонала, аналитические материалы – для менеджеров по персоналу. Форма доступа: <http://www.kadrovik-praktik.ru>

3. Статьи по актуальным проблемам управления персоналом. Форма доступа: <http://www.hro.ru>

4. Журнал о кадровом менеджменте Hrm.ru. Форма доступа: <http://www.hrm.ru>

5. Электронный ресурс «Менеджмент в России и за рубежом». Форма доступа: <http://www.mevriz.ru/>

6. Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Форма доступа: <http://www.aup.ru/library/> -

7. Информационный сайт, посвященный гостиницам и гостиничным услугам. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://hotel.web-3.ru>

8. Электронная дистрибуция в гостиничном деле. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>

9. Портал про гостиничный бизнес. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://prohotel.ru/> «Пять звезд. Гостиничный бизнес» – ежемесячный информационно-аналитический журнал для специалистов гостиничной отрасли, [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://5stars-mag.ru>

4 ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в объеме, установленном в разделе 2 настоящей программы дисциплины (модуля).

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены специальные помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КузГТУ.

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПМ 02. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

5.1 Паспорт фонда оценочных средств

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы				
Организация работы службы приема и размещения	<p>1.1 Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения</p>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09 ПК 2.1, ПК 2..4	<p>Знания: методы работы в профессиональной и смежных сферах; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности содержание актуальной нормативно-правовой документации; психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; правила оформления документов и построения устных сообщений; правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; правила чтения текстов профессиональной</p>	<p>Тестирование Выполнение практического задания в соответствии с заданными условиями: ролевая игра, ситуационная задача, практическая работа</p>
	<p>1.2 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.</p>			
	<p>1.3 Конфликты и стрессы. Изучение норм и правил поведения персонала с гостями. Роль улыбки в общении. Правила поведения в конфликтных ситуациях с</p>			

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
	<p>потребителями</p> <p>1.4 Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей</p> <p>1.5 Охрана труда в гостинице. Виды инструктажей, их характеристика, методика проведения и оформления. Правила техники безопасности, противопожарной безопасности. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях</p> <p>1.6 Системы и технологии службы приема и размещения: автоматизированные</p> <p>1.7 Система контроля доступа в помещения гостиницы</p> <p>1.8 Организация хранения личных вещей</p>		<p>направленности; законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы приема и размещения; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях; процесс и порядок выполнения санитарно-эпидемиологических</p>	

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
Технология работы службы приема и размещения	<p>2.1 Процесс поселения в гостиницу. Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации, и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер</p> <p>2.2. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Комплименты VIP гостям</p> <p>2.3 Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты</p> <p>2.4 Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка»</p> <p>2.5 Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов.</p>		<p>требований к предоставлению гостиничных услуг. Умения владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника); определять необходимые источники информации; определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке,</p>	<p>Тестирование Выполнение практического задания в соответствии с заданными условиями: ролевая игра, ситуационная задача, практическая работа</p>

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
	Способы оплаты в гостиницах. Порядок возврата денежных сумм гостю		проявлять толерантность в рабочем коллективе; понимать общий смысл	
Организация ночного аудита	3.1. Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита		четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);	Тестирование Выполнение практического задания в соответствии с заданными условиями: ролевая игра, ситуационная задача, практическая работа
	3.2 Правила работы с информационной базой данных гостиницы. Ознакомление с видами отчетной документации. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации			
Технология бронирования гостиничных услуг	4.1 Процедура бронирования. Способы бронирования. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования		писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему	Тестирование Выполнение практического задания в соответствии с заданными условиями: ролевая игра, ситуационная задача, практическая работа
	4.2 Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм			

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
	<p>рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование</p>		<p>стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг</p> <p>Практический опыт: организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику;</p>	

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
			в проведении санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	
МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг				
Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы	1.1. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	ОК 1; ОК 2; ОК 3; ОК 5; ОК 9;	Знать: - актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте ; - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях ; - методы работы в профессиональной и смежных сферах; - структуру плана для решения задач; - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности - номенклатуру информационных	Тестирование; Устный опрос; Практическое задание
	1.2. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	ПК 2.2; ПК 2.4		
	1.3. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».			
	1.4. Уборочные материалы, техника, инвентарь.			
	1.5. 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.			
Организация работы прачечной	2.1. Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.			Тестирование; Устный опрос;

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
Химчистки	<p>2.2. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.</p> <p>2.3. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.</p> <p>2.4. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.</p>		<p>источников, применяемых в профессиональной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - приемы структурирования информации; - формат оформления результатов поиска информации, современные средства и 	Практическое задание
Обеспечение безопасности проживающих	<p>3.1. Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы.</p> <p>3.2. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.</p> <p>3.3. Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.</p> <p>3.4. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечения секретности.</p>		<p>устройства информатизации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств - - содержание актуальной нормативно-правовой документации ; - современную научную и профессиональную терминологию; - возможные траектории профессионального развития и 	Тестирование; Устный опрос; Практическое задание
Сохранность имущества проживающих	<p>4.1. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице.</p> <p>4.2. Воровство в гостинице.</p>		<p>самообразования;</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы предпринимательской деятельности; - основы финансовой грамотности; 	Тестирование; Устный опрос; Практическое задание

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
	<p>4.3. Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.</p> <p>4.4. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - психологические основы деятельности коллектива; - психологические особенности личности ; - основы проектной деятельности; - особенности социального и культурного контекста; - правила оформления документов и построения устных сообщений; - правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; - основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; - особенности произношения , правила чтения текстов профессиональной направленности Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг ; - основы организации деятельности различных 	

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
			<p>видов гостиничных комплексов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных при эксплуатации номерного фонда; - теория межличностного и делового общения, конфликтологии малой группы; - требования охраны труда на рабочем месте в службе номерного фонда ; - специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб номерного фонда ; - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены ; - основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - правила хранения и выдачи вещей гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - требования охраны труда на рабочем месте 	

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
			<p>в службе номерного фонда;</p> <ul style="list-style-type: none"> - специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб номерного фонда ; - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; - правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения ; - правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей . <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте - анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части ; - определять этапы решения задачи; - выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; - составлять план 	

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
			<p>действия;</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять необходимые ресурсы ; - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; - реализовывать составленный план; - - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) ; - определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации - оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач - использовать современное программное обеспечение - 	

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
			<p>использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач; - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</p> <p>-применять современную научную профессиональную терминологию;</p> <p>- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования ;</p> <p>- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи, презентовать идеи открытия собственного дела;</p> <p>- организовывать работу коллектива и команды;</p> <p>- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;</p> <p>-грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке;</p>	

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
			<ul style="list-style-type: none"> - проявлять толерантность в рабочем коллективе ; - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы ; - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; - кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы; - анализировать результаты деятельности служб номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать 	

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
			<p>меры по их изменению;</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; - использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб номерного фонда ; - контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием; - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса 	

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
			<p>или иного средства размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - оформлять документы, подтверждающие хранение вещей гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; - вести журнал передачи смены. <p><u>Иметь практический опыт:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб номерного фонда ; - взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса ; - управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); - подготовка отчетов о своей работе за смену; - проведение текущего аудита службы номерного фонда; - передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы номерного фонда; - оценки и планирования 	

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
			<p>потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; - распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных; - организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте. 	
МДК.02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы				

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
<p>Организация департамента маркетинга и рекламы в гостинице</p>	<p>1.1 Маркетинговая деятельность в гостиничном предприятии: цели, задачи. Функционирование департамента маркетинга и рекламы в гостинице: цели, функции, структура подразделения. Взаимосвязь службы маркетинга с руководством и другими структурными подразделениями.</p> <p>1.2 Сущность маркетинга. Основные определения. Цели и задачи маркетинга. Методология маркетинга: принципы, функции, средства маркетинга</p> <p>1.3 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.</p>	<p>ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 09 ПК 2.3, ПК 2.4</p>	<p>Знания: структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации; возможные траектории профессионального развития и самообразования; психологию личности; критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития</p>	<p>Индивидуальный опрос Фронтальный опрос Экспертное наблюдение выполнения практических работ</p>

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
	1.4 Окружающая среда гостиничного предприятия: макро- и микросреда, факторы, формирующие окружающую среду предприятия		гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами	
Рынок гостиничных услуг	<p>1. Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства. Производственная концепция, товарная концепция, сбытовая концепция, потребительская (рыночная) концепция, интегрированный маркетинг, стратегический маркетинг, общественный (социально-этичный) маркетинг</p> <p>2.2 Рынок: понятие, виды, признаки, классификация. Оценка конъюнктуры рынка. Основные рыночные показатели: ёмкость, доля рынка. Особенности и перспектив развития рынка гостиничных услуг</p> <p>2.3 Сегментация рынка гостиничных услуг, понятие и значение. Признаки и критерии сегментации. Рыночная ниша. Выбор целевых</p>			<p>Индивидуальный опрос Фронтальный опрос</p> <p>Экспертное наблюдение выполнения практических работ</p>

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
	<p>сегментов для предприятия гостиничного хозяйства. Стратегии охвата целевого рынка: недифференцированный, дифференцированный, концентрированный маркетинг</p>		<p>гостиничного продукта; законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. Умения</p>	
Составляющие комплекса маркетинга	<p>3.1 Понятия комплекса маркетинга, его базовые элементы: товар, цена, каналы сбыта, продвижение (4P, 5P, 7P)</p> <p>3.2 Гостиничный продукт: характерные особенности. Жизненный цикл гостиничного продукта. Формирование комплексного гостиничного продукта, товарный ассортимент, товарная номенклатура. Дополнительные услуги и их влияние на формирование потребительской ценности гостиничного продукта</p> <p>3.3 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</p>		<p>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; определять задачи поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов</p>	<p>Индивидуальный опрос Фронтальный опрос</p> <p>Экспертное наблюдение выполнения практических работ</p>

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
	<p>тарифной политика гостиничного предприятия. Выбор методов ценообразования.</p> <p>3.4 Организация товародвижения. Каналы распределения (сбыта) гостиничных услуг. Функции каналов сбыта. Классификация каналов товародвижения в зависимости от составляющих их уровней. Типы посредников</p> <p>3.5Продвижение как составляющее комплекса маркетинга. Методы формирования спроса и стимулирования сбыта в комплексе маркетинга (ФОССТИС): понятие, его составные части и средства. Организация стимулирования продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы</p>		<p>поиска;</p> <p>оформлять результаты поиска;</p> <p>выстраивать траектории профессионального и личностного развития;</p> <p>презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</p> <p>психологию коллектива;</p> <p>организовывать работу коллектива и команды;</p> <p>взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;</p> <p>применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;</p> <p>использовать современное программное обеспечение;</p> <p>осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;</p> <p>выделять целевой сегмент клиентской базы;</p> <p>собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;</p> <p>ориентироваться в номенклатуре основных</p>	
Коммуникационная политика гостиничного предприятия	4.1 Реклама гостиничных предприятий, ее роль и значение, функции, виды. Ознакомление с критериями выбора средств рекламы предприятиями гостиничного хозяйства. Организация рекламной кампании гостиничного предприятия. Выбор		<p>гостиничных услуг;</p> <p>выделять целевой сегмент клиентской базы;</p> <p>собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;</p> <p>ориентироваться в номенклатуре основных</p>	<p>Индивидуальный опрос</p> <p>Фронтальный опрос</p> <p>Экспертное наблюдение выполнения практических работ</p>

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
	<p>видов и носителей рекламы</p> <p>4.2 PR - «Пабллик рилейшнз»: понятие, назначение, виды мероприятий. Фирменный стиль гостиничного предприятия: понятие, составляющие элементы, пути формирования</p>		<p>и дополнительных услуг отеля;</p> <p>разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;</p> <p>выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;</p>	
<p>Методологические основы маркетинговых исследований</p>	<p>5.1 Цели и задачи, объекты исследования. Основные принципы организации маркетингового исследования. (этапы исследования). Виды информации. Источники сбора информации</p> <p>5.2 Полевые и кабинетные исследования. Опрос как основной метод сбора информации. Специфика проведения опросов и интервью в сфере гостеприимства. Классификация опросов по цели, типу опрашиваемых, частоте проведения. Методы проведения опроса</p> <p>5.3 Анкетная форма сбора маркетинговой информации: понятие и составные части анкеты. Этапы проведения анкетирования. Порядок составления анкет. Виды</p>		<p>проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;</p> <p>оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;</p> <p>определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;</p> <p>оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>Практический опыт планирования и прогнозирования продаж;</p> <p>мониторинга рынка гостиничных услуг;</p> <p>определения целевого</p>	<p>Индивидуальный опрос</p> <p>Фронтальный опрос</p> <p>Экспертное наблюдение выполнения практических работ</p>

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
	<p>вопросов анкеты по содержанию, сути проблемы, по форме содержания и представления</p> <p>5.4 Исследование потребителей услуг гостеприимства и их потребительского поведения. Необходимость изучения потребительского поведения. Специфика организованных покупателей на рынке услуг</p>		<p>сегмента клиентской базы;</p> <p>сбора и анализа информации о потребностях целевого рынка;</p> <p>определения в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;</p> <p>разработки мероприятия по повышению лояльности гостей;</p> <p>оценки конкурентоспособности гостиничного продукта и разработки мероприятия по ее повышению;</p>	
Конкурентоспособность гостиничного предприятия	<p>6.1 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</p> <p>6.2 Конкурентные стратегии гостиничного предприятия. Критерии оценки и методы анализа конкурентоспособности предприятия гостиничного хозяйства. Взаимосвязь конкурентоспособности гостиничного продукта с ЖЦТ.</p>		<p>обучения персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;</p> <p>контроля за текущей деятельностью работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;</p> <p>определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;</p> <p>разработки предложений по повышению эффективности сбыта</p>	<p>Индивидуальный опрос</p> <p>Фронтальный опрос</p> <p>Экспертное наблюдение выполнения практических работ</p>

Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
			гостиничного продукта; оценки и планирования потребностей департамента маркетинга и рекламы в материальных ресурсах и персонале проведения вводного и текущего инструктажа ; организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.	

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы

5.2.1 Оценочные средства при текущем контроле

Текущий контроль МДК 02.01 «Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы» успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся может проводиться как при непосредственном взаимодействии педагогического работника с обучающимися, так и с использованием ресурсов ЭИОС КузГТУ, в том числе синхронного и (или) асинхронного взаимодействия посредством сети «Интернет». С целью контроля и подготовки обучающихся к изучению новой темы вначале каждого практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по контрольным вопросам.

Пример тестовых вопросов:

1. При каких условиях исполнитель вправе отказать в бронировании:
 - а) если номер не оплачен заранее
 - б) если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.
 - в) если потребитель не может определиться с датой бронирования
 - г) если потребителя не удовлетворяют условия бронирования
2. Договор заключается при предъявлении потребителем:
 - а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
 - б) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
 - в) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором

Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

г) свидетельства о браке

3. Договор заключается между потребителем и исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, который не должен содержать:

а) наименование исполнителя (для индивидуальных предпринимателей - фамилию, имя, отчество (если имеется), сведения о государственной регистрации;

б) сведения о заказчике (потребителе);

в) сведения о предоставляемом номере (месте в номере);

г) цену номера (места в номере); д) нет верного ответа.

4. Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании:

а) документов, удостоверяющих личность

б) находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц),

в) документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

г) все ответы верны

5. В какое время исполнитель обеспечивает обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы:

а) круглосуточно;

б) вправе определять время самостоятельно;

в) верно А и Б

г) нет верного ответа

6. В какое время осуществляется заезд и выезд из гостиницы в расчетный час:

а) в 12 часов текущих суток по местному времени

б) после 14:00

в) до 00:00

г) до 12 часов текущих суток по местному времени

Тема считается зачтенной, если доля правильных ответов составляет 75% .

Практические задания включают в себя решение ситуационной задачи или выполнение практической работы

Пример ситуационной задачи:

Вы – администратор гостиницы «N». Вам на стойку reception звонит постоялец и жалуется на отсутствие горячей воды, а также на слишком долгое ожидание обслуживания в номер. Вы обещаете разобраться с ситуацией и связаться с гостем позднее. Горячую воду отключили во всем гостиничном комплексе в связи с аварией на станции. Ужин не доставили в номер по причине некорректно принятой заявки – неверно указали время подачи блюд в номер (вместо 19.00 записали 21.00).

Формулировка задания

1. Каковы основные принципы разрешения конфликтов с гостями различной категории?

2. Каких норм этики необходимо придерживаться в таких ситуациях?

3. Каким образом Вы разрешите подобную ситуацию? Составьте варианты возможного диалога с гостем.

4. Какие меры необходимо предпринять, чтобы сгладить впечатление гостя от пребывания в Вашей гостинице?

Пример практического задания:

1. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Одноместный номер стоимостью 1600. Заезд: 15.03. в 19-00; Выезд: 19.03. в 06-00. Апартаменты стоимостью 5000. Заезд: 19.03. в 07-00; Выезд: 19.03 в 16-00.

2. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Номер люкс стоимостью

2500.Заезд: 11.03. в 23-00; Выезд 16.03. в 14-00. Двухместный номер стоимостью 900.Заезд: 12.03. в 13-00; Выезд: 15.03 в 12-00.

3. Оформите счет за проживание и дополнительные услуги: клиент Васильев В.Г., проживает в номере Люкс стоимостью 4600 руб./сут. Заезд 19.04.2015 в 09-00 час. Выезд 23.04.2015 в 13-00 час. Использованные дополнительные услуги: мини-бар 2900 руб., химчистка – 2780 руб., ужин в номер – 3110 руб. Бронирование 50% от суточной стоимости номера.

Шкала оценивания решения практических заданий и ситуационных задач:

90-100 баллов - обучающийся полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно.

80-89 балла - обучающийся дает удовлетворяющий ответ, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

60-79 баллов - обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

0-59 балла - обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Критерии оценки

Шкала оценивания	Количество баллов
зачтено	60-100
не зачтено	0-59

Текущий контроль **МДК 02.02 «Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг»** успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся может проводиться как при непосредственном взаимодействии педагогического работника с обучающимися, так и с использованием ресурсов ЭИОС КузГТУ, в том числе синхронного и (или) асинхронного взаимодействия посредством сети «Интернет». С целью контроля и подготовки обучающихся к изучению новой темы вначале каждого практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по контрольным вопросам. Тестирование (в том числе компьютерное). При проведении тестирования обучающимся необходимо ответить на 20 тестовых вопросов.

Пример тестовых вопросов:

Номерной фонд - это совокупность номеров разных категорий в гостинице, которым распоряжается дирекция гостиницы. К ответственности номерного фонда относятся:

А). Служба горничных, служба портье (СПИР), служба технического ремонта и служба безопасности;

В). Службы горничных, административная служба, отдел бронирования и службы безопасности;

С). Службы горничных, службы портье (СПИР), хозяйственная служба, службы текущего ремонта, службы персонала в униформе D). Только служба горничных и служба портье (СПИР)

2. Горничная обнаружила в номере открытый сейф.

А) Если во время уборки горничная обнаружила, что сейф, находящийся в комнате, открыт, она не должна прикасаться ни к сейфу, ни к его содержимому. Она не

информирует Гостя о том, что сейф открыт, но уходит после уборки, не забыв запереть дверь.

В) Если во время уборки горничная обнаружила, что сейф, находящийся в комнате, открыт, она должна сообщить об этом дежурному менеджеру и в службу безопасности. После этого сейф опечатывают не закрывая на ключ, и сообщают гостю, что сейф открыт.

За каждый правильно данный ответ обучающийся получает 5 баллов.

Количество баллов	0...5 9	60...79	8 0...89	90. ..100
Шкала оценивания	неуд	удовлетворительно	хорошо	отлично
	незачтено	зачтено		

С целью контроля и подготовки обучающихся к изучению новой темы вначале каждого практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по контрольным вопросам.

Примерный перечень вопросов для устного опроса обучающихся:

1. Опишите процедуру хранения ценных вещей проживающих
2. Назовите правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.
3. Назовите правила и сроки оформления возврата.

Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей обучающихся).

Текущий контроль по темам дисциплины заключается в оценке решения практических заданий.

Примерные практические задания:

1. Составьте комплектацию тележки горничной для уборки номера после выезда.
2. Подготовьте задания для горничных разных смен для гостиниц 3 и 5 звёзд.
3. Разработайте Чек-лист Горничной для гостиницы «Мой отель» для приемки номера после Текущей уборки, используя Стандарты уборки
4. Продемонстрируйте какие моющие средства (коды моющих средств) необходимы для мытья стекол, зеркал, полов, ковровое покрытие, рабочих поверхностей, санузла, столовых приборов и набора посуды, осветительные приборы, стены, плинтусы, бытовая техника, гардины, корпусная мебель, мягкая мебель.

Критерии оценивания практических и самостоятельных работ:

- 65-100 баллов - при выполнении всех пунктов составления отчета в полном объеме;
- 0-64 баллов - при оформлении разделов в неполном объеме.

Количество баллов	0-64	65-100
Шкала оценивания	незачено	зачтено

Текущий контроль **МДК.02.03 «Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы»** успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся может проводиться как при непосредственном взаимодействии педагогического работника с обучающимися, так и с использованием ресурсов ЭИОС КузГТУ, в том числе синхронного и (или) асинхронного взаимодействия посредством сети «Интернет». С целью контроля и подготовки обучающихся к изучению новой темы вначале каждого практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по контрольным вопросам. Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции являются: опросы, подготовка доклада, тестирование, решение практических заданий, деловая игра.

Примерные вопросы для опроса:

Контрольные вопросы по теме "Общие сведения об этической культуре"

1. Что такое общение? Назовите элементы общения.
2. Какие могут быть ситуации общения с точки зрения его цели и числа участников?
3. Назовите основные способы воздействия во время общения.
4. Какие факторы восприятия людьми друг друга могут сыграть отрицательную роль в ходе общения?
5. Что такое коммуникативные умения и навыки?
6. Кого можно назвать коммуникабельным человеком?
7. С помощью чего можно выработать в себе коммуникативные умения и навыки?
8. Что такое коммуникация? Какие виды коммуникаций вы знаете?
9. Какие коммуникативные функции выполняет речь?
10. Какие виды речи вы знаете?
11. Что такое деловое общение?
12. Какие требования предъявляются к деловому общению?
13. Какие основные психологические компоненты необходимо учитывать для взаимодействия в ходе делового общения?
14. Перечислите правила позитивного общения.

Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей обучающихся).

Пример практического задания

1. Наугад выберите по паре слов из каждой колонки. На бумаге или устно придумайте историю о туризме и гостеприимстве, используя выбранные слова.

Фиаско	Статуя	Спираль
Океан	Ноготь	Финиш
Путешествие	Мостовая	Кнопка
Бумажник	Пальто	Вор
Дыня	Фанера	Суфле
Сон	Харизма	Ковбой
Мотоцикл	Армия	Коробка
Собака	Фрукты	Экскурсия
Преступление	Хоккей	Плод

Расскажите придуманную вами историю.

Игра "Деловая беседа" по подбору и отбору персонала предприятия сферы туризма и гостеприимства.

Цель игры - сформировать навыки проведения деловой беседы.

Задачи проведения деловой игры:

- помочь освоить этические нормы проведения деловых бесед;
- дать представление о необходимых этапах подготовки и проведения деловых бесед;
- научить определять цель деловой беседы;
- показать значимость четкого планирования беседы;
- обратить внимание на необходимость соблюдения этических норм при проведении беседы;
- сформировать умение вести диалог;
- сформировать умение слышать и правильно интерпретировать сказанное;
- научить анализировать ход беседы и делать выводы о ее эффективности.

Описание деловой игры:

Организация в связи с расширением своей деятельности произвела расчет потребности в персонале. Расчет показал, что на отдельных участках работников не хватает, появились вакантные должности и, следовательно, необходимо дополнительно привлечь персонал.

Описание хода деловой игры:

1.Из участников деловой игры формируются три группы: экспертная группа, состоящая из двух человек, и две равные по численности группы из остальных участников, одна из которых представляет собой претендентов на вакантные должности, а другая — представителей конкретной, выбранной участниками организации (ее руководителя, начальника и сотрудников отдела управления персоналом, психолога, консультанта по оценке и отбору персонала и т.д.). Участники игры распределяют между собой роли самостоятельно, по желанию (группа «Претенденты» и группа «Специалисты»).

2.Экспертная группа оценивает разработанные той и другой стороной документы с точки зрения их полноты, правильности, достоверности составления и заполнения, информативности и т.д.; консультирует всех участников по вопросам подбора и отбора персонала.

3. Две другие группы работают параллельно.

4. Все разработанные документы активно обсуждаются участниками игры: претендентами, специалистами, экспертной группой. Преподаватель руководит ходом обсуждения.

5. Для проведения собеседования — отбирается один или несколько претендентов, наиболее полно отвечающих требованиям организации, и формируется группа из числа

специалистов в количестве 3—4 человек. Все остальные участники игры внимательно наблюдают за ходом собеседования, выслушивают вопросы и ответы двух сторон, а после окончания беседы участвуют в обсуждении хода собеседования, оценивают его эффективность, соблюдение правил, рекомендаций, достижение поставленных задач.

6. Преподаватель дает свои комментарии и делает замечания по ходу деловой игры, а по окончании ее подводит итоги.

Практические задания должны быть оформлены в соответствии с установленными требованиями и содержать промежуточные и окончательные результаты решения поставленных вопросов и задач в полном объеме с необходимым обоснованием.

Шкала оценивания ответов на вопросы, выполнения практических заданий, деловой игры:

Количество баллов	0 -59	6 0-79	8 0-89	9 0-100
Шкала оценивания	н еуд.	у довл.	х орошо	о тлично

Количество баллов	Правильность решения и ответов
90-100	Полное верное решение или имеются небольшие недочеты, в целом не влияющие на решение, такие как небольшие логические пропуски, не связанные с основной идеей решения. В логическом рассуждении и решении нет ошибок, задача решена рациональным способом. Получен правильный ответ. Ясно описан способ решения. Обучающийся полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно.
80-89	Решение в целом верное. В логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок, но задача решена неоптимальным способом или допущено не более двух незначительных ошибок. В работе арифметическая ошибка или описка. Обучающийся дает удовлетворяющий ответ, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.
60-79	В логическом рассуждении и решении нет ошибок, но допущена существенная ошибка в математических расчетах. При объяснении сложного экономического явления указаны не все существенные факторы. Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.
0-59	Имеются существенные ошибки в логическом рассуждении и в решении. Рассчитанное значение искомой величины искажает экономическое содержание ответа. Рассмотрены отдельные случаи при отсутствии решения. Отсутствует окончательный численный ответ (если он предусмотрен в задаче). Решение неверно или отсутствует. Обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Тесты по разделам дисциплины включают в себя банки тестовых заданий, состоящих из 25 вопросов. Каждый правильно данный ответ на вопрос оценивается в 4 балла. Максимальное количество баллов – 100.

При проведении текущего контроля в форме тестирования обучающимся будет выдан тест, на который они должны дать ответы.

Пример тестовых заданий:

Вопрос 1: Деловое общение реализуется в следующих основных формах:

- деловая беседа;
- телефонные переговоры;
- деловые переговоры;
- деловое поведение.

Вопрос 2: Этические нормы и принципы профессиональной деятельности работника отражаются:

- в ритуалах;
- в кодексе;
- в традициях.

Полный банк тестовых заданий содержится в системе электронного обучения Moodle.

Шкала оценивания теста

Количество баллов	0-59	60-79	80-89	90-100
Шкала оценивания	н еуд.	у довл.	х орошо	отлично

Темы докладов.

1. Проблемы общения в истории философско-этической мысли.
 2. Особенности делового общения.
 3. Доказательство и аргументация в деловом взаимодействии.
 4. Стратегия поведения на переговорах в рамках сотрудничества и условиях конфронтации.
 5. Этикет делового человека как практическое воплощение его нравственной идентичности.
 6. Национальные особенности делового общения.
 7. Сохранение национального колорита в общении.
 8. Национальные особенности в отношении ко времени.
 9. Подарки партнерам.
 10. Особенности делового общения с женщинами.
 11. Стили рукопожатий.
 12. История развития гостиничного бизнеса.
 13. Автоматизация управления туристическим бизнесом.
 14. Этикет и имидж делового человека.
 15. Одежда делового человека как элемент делового этикета. Умение хорошо одеваться.
 16. Организация деловых приемов и их обслуживание.
 17. Психология продаж туристического продукта.
 18. Подходы к вопросу о происхождении эволюции морали.
 19. История туризма.
 20. Инновации в туристской деятельности.
- Рекомендации по оцениванию докладов обучающихся:
- соответствие информации по содержанию теме доклада;
 - полнота и глубина раскрытия темы доклада (учитывается количество приведенных фактов, понятий и т.п.);
 - сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
 - логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость изложения материала во времени, с учетом индивидуальных особенностей обучающихся).

Шкала оценивания доклада:

Количество баллов	0 -59	0 -79	8 0-89	9 0-100
Шкала оценивания	н еуд.	у довл.	х орошо	о тлично

Текущий контроль по **учебной практике** заключается в наблюдении за выполнением различных видов работ и проверке отчёта по практике.

Отчет о прохождении учебной практики в общем виде должен содержать следующие сведения:

- титульный лист;
- задание на практику;
- дневник практики;
- аттестационный лист по практике;
- характеристика на обучающегося;
- введение (с указанием цели, задач практики);
- основная часть, с указанием разделов;
- заключение (выводы);
- список использованных источников;
- перечень документов, прилагаемых в качестве приложений к отчету по практике.

В случае некорректного оформления, отсутствия указанных разделов, наличия существенных ошибок, отчет по практике отдается обучающемуся на доработку. После предварительной проверки и утверждения отчета по практике, обучающийся допускается на защиту. Задание на учебную практику:

Провести визуализацию действий менеджера службы приема и размещения.

Изучить правила приема, регистрации и размещения гостей.

Типовые задания на учебную практику:

- составление и обработка необходимой документации;
- отработка навыков общения с потребителем в процессе обслуживания;
- отработка навыков работы с информационной базой.

Текущий контроль производится в виде оценки выполнения соответствующего этапа практики.

Каждый пункт отчёта оценивается по 100 бальной системе.

- 90-100 баллов - раздел раскрыт полно,
- 60-90 баллов - не все материалы в разделе присутствуют
- 0...59 баллов - отсутствие необходимых материалов в разделе

Текущий контроль по **производственной практике** заключается в наблюдении за выполнением различных видов работ и проверке отчёта по практике.

Отчет о прохождении производственной практики в общем виде должен содержать следующие сведения:

- титульный лист;
- задание на практику;
- дневник практики;
- аттестационный лист по практике;
- характеристика на обучающегося;
- введение (с указанием цели, задач практики);
- основная часть, с указанием разделов;
- заключение (выводы);
- список использованных источников;

перечень документов, прилагаемых в качестве приложений к отчету по практике.

В случае некорректного оформления, отсутствия указанных разделов, наличия существенных ошибок, отчет по практике отдается обучающемуся на доработку. После предварительной проверки и утверждения отчета по практике, обучающийся допускается на защиту.

Типовые задания на производственную практику:

-Выполнить процедуры приема, регистрации и размещения индивидуальных гостей/ туристских групп/ иностранных туристов

-Выполнить процедуры ночного аудита и передачи дел по окончании смены

-Осуществить подготовку проекта договоров.

-Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

-Осуществить расчет с гостями за проживание и оказание дополнительных услуг, организовать отъезд гостей

5.2.2 Оценочные средства при промежуточной аттестации

Формой промежуточной аттестации МДК 02.01 «Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы» является экзамен, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций, обучающиеся готовятся по перечню экзаменационных вопросов. Обучающийся допускается к экзамену в случае выполнения всех практических заданий. В случае наличия учебной задолженности обучающийся отрабатывает пропущенные занятия в форме, предложенной преподавателем. Основой для определения оценки служит уровень усвоения обучающимся материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины. Предварительно следует изучить теоретический, лекционный материал. В ходе теоретического обучения и перед экзаменом проводятся индивидуальные и групповые консультации по вызывающим затруднение темам и вопроса курса. Экзамен проводится в письменной форме по билетам. В билете содержится два теоретических вопроса. Время подготовки -один академический час.

Вопросы на экзамен:

- 1.Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала
- 2.Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала
- 3.Функции портье
- 4.Функции кассира
- 5.Функции консьержа
- 6.Организация рабочего места службы приема и размещения
- 7.Стандартное оборудование секций службы приема и размещения
- 8.Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения
- 9.Телефонная служба
- 10.Этикет телефонных переговоров.
- 11.Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.
- 12.Конфликты и стрессы.
- 13.Нормы и правила поведения персонала с гостями.
- 14.Роль улыбки в общении.
- 15.Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями
- 16.Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
- 17.Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.
- 18.Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей
- 19.Виды инструктажей, их характеристика, методика проведения и оформления.
- 20.Правила техники безопасности, противопожарной безопасности.
- 21.Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях
- 22.Системы и технологии службы приема и размещения: автоматизированные
- 23.Система контроля доступа в помещения гостиницы
- 24.Организация хранения личных вещей

25. Процесс поселения в гостиницу.
26. Категории гостей.
27. Порядок встречи, приема, и регистрации, и размещения индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.
28. Порядок встречи, приема, и регистрации, и размещения групп
29. Порядок встречи, приема, и регистрации, и размещения корпоративных гостей
30. Порядок встречи, приема, и регистрации, и размещения иностранных граждан
31. Особенности обслуживания VIP-гостей.
32. Особенности работы с постоянными и VIP гостями.
33. Правила регистрации иностранных гостей
34. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах
35. «Экспресс выписка»
36. Правила оформления счетов.
37. Способы оплаты в гостиницах.
38. Порядок возврата денежных сумм гостю
39. Служба ночного аудита: назначение и основные функции
40. Правила работы с информационной базой данных гостиницы
41. Процедура бронирования. Способы бронирования
42. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании.
43. Виды оплаты бронирования
44. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним.
45. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций при взаимодействии с гостями
46. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг
47. Виды договоров (соглашений) на бронирование
48. Прямые и не прямые каналы бронирования

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» - обучающийся свободно ориентируется в представленном материале, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение;

- оценка «хорошо» - способен логично мыслить, системно выстраивает изложение материала, излагает его, не допуская существенных неточностей. Способен эффективно применять теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Допускает единичные ошибки в решении проблем;

- оценка «удовлетворительно» - обучающийся имеет знания материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ;

- оценка «неудовлетворительно» - обучающийся не знает значительной части материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

Формой промежуточной аттестации МДК 02.02 «Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг» является экзамен, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций. Экзамен проводится в письменной форме по билетам. В билете содержится два теоретических вопроса. Время подготовки - один академический час.

Вопросы к экзамену:

1. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.
2. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.
3. Обслуживание VIP-гостей.
4. Виды «комплиментов».
5. Уборочные материалы, техника, инвентарь.
6. Хранение ценных вещей проживающих.
7. Учет и возврат забытых вещей.
8. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.
9. Оформление забытых вещей.
10. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.
11. Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.
12. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.
13. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.
14. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.
15. Безопасность в средствах размещения.
16. Требования к службе безопасности гостиницы.
17. Виды угроз в гостинице.
18. Кражи, захват заложников, терроризм.
19. Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.
20. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.
21. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы.
22. Порядок обеспечения секретности.
23. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице.
24. Воровство в гостинице.
25. Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.
26. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.

Критерии оценивания:

- 90–100 баллов – при правильном и полном ответе на два вопроса;
80–89 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой вопрос;
60–79 баллов – при правильном и неполном ответе на два вопроса или правильном и полном ответе только на один из вопросов;
0–59 баллов – при правильном и неполном ответе только на один из вопросов; при отсутствии правильных ответов на вопросы.

Количество баллов	0. ..59	60...79	80...89	90. ..100
Шкала оценивания	н еуд	удовлетвори тельно	хоро шо	отл ично

Формой промежуточной аттестации МДК.02.03 «Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы» экзамен. До промежуточной аттестации допускаются обучающиеся, выполнившие все требования текущего контроля. На экзамене обучающемуся необходимо ответить на два вопроса.

Перечень вопросов к экзамену:

1. Маркетинговая деятельность в гостиничном предприятии: цели, задачи.
2. Функционирование департамента маркетинга и рекламы в гостинице: цели,

функции, структура подразделения.

3. Взаимосвязь службы маркетинга с руководством и другими структурными подразделениями.
4. Цели и задачи маркетинга. Методология маркетинга: принципы, функции, средства маркетинга
5. Объекты маркетинговой деятельности: потребность, нужда, спрос, товар, рынок.
6. Потребности, удовлетворяемые в сфере гостиничного бизнеса.
7. Виды спроса, их краткая характеристика.
8. Маркетинговые мероприятия, проводимые гостиничным предприятием, при различных состояниях спроса.
9. Окружающая среда гостиничного предприятия: макро- и микросреда, факторы, формирующие окружающую среду предприятия.
10. Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства
11. Рынок: понятие, виды, признаки, классификация.
12. Оценка конъюнктуры рынка. Основные рыночные показатели: ёмкость, доля рынка.
13. Сегментация рынка гостиничных услуг, понятие и значение. Признаки и критерии сегментации.
14. Выбор целевых сегментов для предприятия гостиничного хозяйства.
15. Стратегии охвата целевого рынка: недифференцированный, дифференцированный, концентрированный маркетинг
16. Позиционирование гостиничного предприятия
17. Понятия комплекса маркетинга, его базовые элементы: товар, цена, каналы сбыта, продвижение (4P, 5P, 7P)
18. Гостиничный продукт: характерные особенности. Жизненный цикл гостиничного продукта
19. Формирование комплексного гостиничного продукта, товарный ассортимент, товарная номенклатура
20. Дополнительные услуги и их влияние на формирование потребительской ценности гостиничного продукта
21. Цена в комплексе маркетинга гостиничного предприятия: понятие и сущность цены. Зависимость цены от спроса.
22. Основные виды ценовой стратегии.
23. Особенности ценообразования в гостиничном бизнесе: виды тарифных планов и тарифной политика гостиничного предприятия.
24. Выбор методов ценообразования
25. Каналы распределения (сбыта) гостиничных услуг. Функции каналов сбыта
26. Продвижение как составляющее комплекса маркетинга.
27. Методы формирования спроса и стимулирования сбыта в комплексе маркетинга (ФОССТИС): понятие, его составные части и средства.
28. Организация стимулирования продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы
29. Реклама гостиничных предприятий, ее роль и значение, функции, виды.
30. Организация рекламной кампании гостиничного предприятия. Выбор видов и носителей рекламы
31. PR - «Паблик рилейшнз»: понятие, назначение, виды мероприятий.
32. Фирменный стиль гостиничного предприятия: понятие, составляющие элементы, пути формирования
33. Цели и задачи, объекты исследования. Основные принципы организации маркетингового исследования. (этапы исследования).
34. Виды информации. Источники сбора информации
35. Полевые и кабинетные исследования.

36. Опрос как основной метод сбора информации. Специфика проведения опросов и интервью в сфере гостеприимства.

37. Классификация опросов по цели, типу опрашиваемых, частоте проведения. Методы проведения опроса

38. Анкетная форма сбора маркетинговой информации: понятие и составные части анкеты. Этапы проведения анкетирования.

39. Порядок составления анкет. Виды вопросов анкеты по содержанию, сути проблемы, по форме содержания и представления

40. Исследование потребителей услуг гостеприимства и их потребительского поведения

41. Основные понятия: конкуренция, конкурентная среда, конкурентоспособность гостиничного предприятия и гостиничного продукта

42. Виды конкуренции на рынке гостиничных услуг

43. Конкурентные стратегии гостиничного предприятия.

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» - обучающийся свободно ориентируется в представленном материале, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение;

- оценка «хорошо» - способен логично мыслить, системно выстраивает изложение материала, излагает его, не допуская существенных неточностей. Способен эффективно применять теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Допускает единичные ошибки в решении проблем;

- оценка «удовлетворительно» - обучающийся имеет знания материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ;

- оценка «неудовлетворительно» - обучающийся не знает значительной части материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

Формой промежуточной аттестации по **учебной практике** является дифференцированный зачет, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций. Инструментом измерения сформированности компетенций являются устный опрос обучающихся и утвержденный отчет по учебной практике.

Примерные вопросы:

1.Стандартное оборудование секций службы приёма и размещения.

2.Требования к обслуживающему персоналу.

3.Функции портъе, кассира и консьержа.

4.Процесс поселения в гостиницу.

5.Система контроля доступа в помещения гостиницы.

6.Организация хранения личных вещей.

Критерии оценивания и шкала оценки

Шкала оценивания, балл	Оценка	Критерии оценивания
0-59	2 неудовлетворительно	Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют ошибки, оформление не аккуратное. Приложения отсутствуют. В содержании отчета

Шкала оценивания, балл	Оценка	Критерии оценивания
		отсутствует более половины разделов, индивидуальное задание не выполнено, отчет оформлен с нарушениями требований
60-79	3 удовлетворительно	Изложение материалов неполное. Оформление неаккуратное. Текстовая часть отчета не везде связана с приложениями. В отчете отсутствуют один или несколько разделов. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена не в полном объеме
80-89	4 хорошо	Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Допускаются несущественные и стилистические ошибки. Оформление аккуратное. Приложения в основном связаны с текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена
90-100	5 отлично	Изложение материалов полное, последовательное, грамотное. Отчет написан аккуратно, без исправлений. Содержит все разделы. Индивидуальное задание и задание по практике (задачи) выполнены. Приложены первичные документы. Приложения логично связаны с текстовой частью

Формой промежуточной аттестации по **производственной практике** является зачет, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций. Руководитель оценивает результаты прохождения производственной практики, принимая во внимание качество отчета и устные ответы обучающегося на контрольные вопросы. Инструментом измерения сформированности компетенций является устная защита отчета по производственной практике.

При защите отчёта по производственной практике необходимо ответить на пять теоретических вопросов . Допуском к промежуточному контролю является выполнение всех требований текущего контроля.

Примерные вопросы для устного опроса:

1. Опишите организационную структуру службы приема и размещения
2. Как формируется и рассчитывается калькуляция стоимости услуг проживания
3. Как осуществляется организация ночного аудита
4. В чем сущность заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями

Шкала	Критерии оценивания обучающегося
Зачтено	Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Могут допускаться несущественные и стилистические ошибки. Оформление аккуратное. Приложения связаны с текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена
Не	Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют ошибки,

зачтено	оформление не аккуратное. Приложения отсутствуют. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики не выполнена
---------	--

Формой промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ.02 является экзамен.

На экзамене обучающийся отвечает на 3 вопроса.

Примерные вопросы:

1. Дайте определение понятия «гостиничный продукт». Какие элементы входят в состав гостиничного продукта?
2. Охарактеризуйте классификацию типов размещения в зависимости от уровня комфорта. Какие категории номеров существуют в гостиницах международного стандарта?
3. Какие услуги являются обязательными для предоставления в каждом отеле согласно российскому законодательству? Какой закон регулирует деятельность отелей в России?
4. Определите понятие «персонализация услуг». Почему персонализированный сервис важен для гостиниц высокого класса?
5. Перечислите основные этапы бронирования места проживания в гостинице. Что должно включать качественное бронирование?
6. Как оформить отказ в предоставлении комнаты, если отель заполнен на 100%? Что нужно учесть, чтобы минимизировать негативные последствия отказа?
7. Проанализируйте типичные причины неудовлетворенности гостей услугами гостиницы. Какие проблемы чаще всего возникают у туристов, и как их предупредить?
8. Назовите общие стандарты уборки номерного фонда в гостиничном бизнесе. От чего зависит частота и тщательность уборки комнат?
9. Объясните различия между чеком-ин и чеком-аутом. Чем отличаются процедуры оформления въезда и выезда из отеля? Какие обязательства накладываются на администратора при проведении чекаута?
10. Опишите процесс урегулирования споров и жалоб, возникающих у гостей. Какие действия необходимы сотруднику службы приема и размещения при получении жалобы?

Критерии оценивания:

- 90 – 100 баллов – при правильном и полном ответе на три вопроса;
- 80 – 89 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другие из вопросы;
- 60 – 79 баллов – при правильном и неполном ответе на три вопроса или правильном и полном ответе только на один из вопросов;
- 0 – 59 баллов – при отсутствии правильных ответов на вопросы или при правильном и неполном ответе только на один из вопросов.

Количество баллов	0-59	60-79	80-89	90-100
Шкала оценивания	2	3	4	5

5.2.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, практического опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Порядок организации проведения текущего контроля и промежуточной аттестации представлен в Положении о проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся, осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования в КузГТУ (Ип 06/-10).

Процедура оценивания подготовки отчета **по учебной практике**. Отчёт по практике представляется на заключительном этапе практики в бумажном виде.

Преподаватель проверяет корректность оформления отчета. При проверке отчёта преподаватель может сделать устные и письменные замечания, задать дополнительные и уточняющие вопросы. После приёма отчёт подписывается преподавателем. При проведении промежуточной аттестации обучающиеся сдают дифференцированный зачет, до которого допускаются, если выполнены все требования текущего контроля. Во время зачета обучающиеся с разрешения преподавателя могут пользоваться справочной литературой, использование любых технических средств не допускается. В ходе зачета преподаватель может задавать уточняющие вопросы. На дифференцированный зачет, все обучающиеся приходят в установленное время. Обучающийся должен иметь при себе зачётную книжку и утвержденный отчет по учебной практике. Каждому обучающемуся задаются вопросы, согласно выбранной теме отчета. Ответы даются в устной форме. Результаты оценивания ответов на вопросы доводятся до сведения обучающихся в тот же день.

В процессе прохождения **производственной практики** предусмотрены следующие формы контроля: текущий, промежуточный контроль. При проведении текущего контроля обучающиеся представляют отчет (или часть отчета) по производственной практике преподавателю. Преподаватель анализирует содержание отчетов, после чего оценивает качество выполнения. Если отчет удовлетворяет требованиям, то обучающийся допускается до промежуточной аттестации.

5.2.4 Иные сведения и (или) материалы

Образовательный процесс осуществляется с использованием как традиционных, так и современных интерактивных технологий. В рамках аудиторных занятий применяются следующие интерактивные методы:

- разбор конкретных примеров;
- мультимедийная презентация.

Руководитель практики курирует деятельность обучающегося в период прохождения практики, консультирует его по выполнению заданий практики и осуществляет текущий контроль. По окончании практики оценивает уровень освоения компетенций. Руководитель практики проводит вводный инструктаж, в ходе которого знакомит обучающегося с программой практики, системой оценки. Во время практики оказывает студенту консультационную помощь по выполнению заданий. После завершения практики проводит промежуточную аттестацию, оценивает уровень освоения компетенций обучающегося.

До начала практики обучающийся:

Знакомится с содержанием программы практики. Выбирает базу практики и заключает договор.

Получает задания на практику, в том числе индивидуальное задание, у руководителя практики от университета.

В период прохождения практики обучающийся:

Проходит инструктаж по технике безопасности.

Своевременно выполняет задания, предусмотренные данной программой

Обучающийся обязан:

Строго выполнять действующие в организации правила внутреннего распорядка, не допускать нарушения трудовой дисциплины.

Добросовестно выполнять все указания руководителя практики, касающиеся порядка прохождения и содержания практики, индивидуальные поручения руководителя, активно участвовать во всех мероприятиях, к которым студент привлекается.

Подготовить отчет по практике в соответствии с установленными данной программой требованиями, подписать его, а также заверить у руководителя практики

Требования к написанию отчета обучающегося:

Отчет по практике составляется студентом в виде единого документа.

В отчете должны быть отражены все результаты выполнения заданий за период практики:

- введение (цели, задачи практики, место, сроки прохождения практики и др.);
- характеристика базы прохождения практики: указывается примерное содержание раздела, например, история предприятия, цели и задачи деятельности организации,
- основная часть: указывается примерное содержание раздела, порядок описания результатов выполнения заданий по практике.
- результаты выполнения индивидуального задания: указывается примерное содержание раздела, порядок описания результатов выполнения индивидуальных заданий по практике;
- заключение: указывается примерное содержание раздела, порядок описания основных выводов и предложений обучающегося по результатам практики;
- библиографический список литературы и информационных ресурсов;
- приложения: указывается перечень обязательных приложений к отчету по практике.

