

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация  
«Уральский политехнический колледж»

РАССМОТРЕНО

На заседании методического совета

«06» 05 2024 г.

№ протокола «14»

УТВЕРЖДАЮ

Директор АНПОО УРПК

Миннихметов Р.Р.

«06» 05 2024 г.



### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

### МДК.04.02 УПРАВЛЕНИЕ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ДЕПАРТАМЕНТОВ (СЛУЖБ, ОТДЕЛОВ)

по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Рабочая программа междисциплинарного курса разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Организация-разработчик: АНПОО «Уральский политехнический колледж»

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ МДК «УПРАВЛЕНИЕ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ДЕПАРТАМЕНТОВ (СЛУЖБ, ОТДЕЛОВ)».....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК «УПРАВЛЕНИЕ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ДЕПАРТАМЕНТОВ (СЛУЖБ, ОТДЕЛОВ)».....	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МДК «УПРАВЛЕНИЕ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ДЕПАРТАМЕНТОВ (СЛУЖБ, ОТДЕЛОВ)».....	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК «УПРАВЛЕНИЕ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ДЕПАРТАМЕНТОВ (СЛУЖБ, ОТДЕЛОВ)»....	11

# **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ МДК «УПРАВЛЕНИЕ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ДЕПАРТАМЕНТОВ (СЛУЖБ, ОТДЕЛОВ)»**

## **1.1. Область применения программы**

Программа учебного модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Учебный модуль «Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов)» подготовлен на основе существующей нормативно-правовой базы и предназначена для реализации государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников профессионального образования.

Учебный модуль «Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов)» тесно связан с «Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса», «Соблюдение норм этики делового общения».

## **1.2. Место модуля в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Учебный модуль «Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов)» является междисциплинарным курсом МДК.04.02. в структуре профессиональной образовательной программы и входит в профессиональный модуль ПМ.04 Предоставление гостиничных услуг.

## **1.3. Цели и задачи модуля - требования к результатам освоения модуля Общие компетенции (ОК), включающие в себя способность:**

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Понимать и анализировать вопросы ценностно-мотивационной сферы.

ОК 3. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 4. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, в том числе ситуациях риска, и нести за них ответственность.

ОК 5. Проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных ситуациях, предупреждать и разрешать конфликты в процессе профессиональной деятельности.

ОК 6. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 7. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 8. Правильно строить отношения с коллегами, с различными категориями граждан, в том числе с представителями различных национальностей и конфессий.

ОК 9. Устанавливать психологический контакт с окружающими.

ОК 10. Адаптироваться к меняющимся условиям профессиональной деятельности.

ОК 11. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 12. Выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета.

ОК 13. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению, уважительно относиться к праву и закону.

ОК 14. Организовывать свою жизнь в соответствии с социально значимыми представлениями о здоровом образе жизни, поддерживать должный уровень физической подготовленности, необходимый для социальной и профессиональной деятельности.

**Профессиональные компетенции (ПК), включающие в себя способность:**

ПК 4.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

ПК 4.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия

ПК 4.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

ПК 4.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования предоставлению гостиничных услуг

**Личностных результатов освоения программы воспитания (ЛР):**

ЛР 5 Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России

ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства

ЛР 13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства

ЛР 14 Осознающий необходимость самообразования и стремящийся к профессиональному развитию по выбранной специальности

ЛР 15 Демонстрирующий готовность поддерживать партнерские отношения с коллегами, работать в команде

ЛР 16 Выполняющий трудовые функции в сфере туризма и гостеприимства

ЛР 17 Демонстрирующий готовность к эффективной деятельности в рамках выбранной профессии, обладающий наличием трудовых навыков

ЛР 18 Соблюдающий этические нормы общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен иметь **практический опыт** в:

- Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов).

**уметь:**

- анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;

- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;

- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;

- контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;

- предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

**знать:**

- законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг;

- основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;

- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;

- межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;

- гостиничный маркетинг и технологии продаж;

- требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;

- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;

- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК «УПРАВЛЕНИЕ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ДЕПАРТАМЕНТОВ (СЛУЖБ, ОТДЕЛОВ)»**

### **2.1. Объем учебного модуля и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>78</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>28</b>
<b>Практические занятия</b>	<b>28</b>
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>22</b>

**2.2. Тематический план и содержание МДК «Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов)»**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<p align="center"><b>Тема 1.</b> <b>Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b></p>	<p>Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. Уборка общественных и служебных зон гостиницы. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов». Уборочные материалы, техника, инвентарь. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам. Оформление контроля качества уборки номеров. Составление памятки по уборке помещений гостиницы. Оформление забытых вещей. Расшифровка ярлыков текстильных изделий. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих. Составление программы противодействия воровству в гостинице</p>	<p align="center"><b>20</b></p>	<p>ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</p>
<p align="center"><b>Тема 2.</b> <b>Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж</b></p>	<p>Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ. Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования. Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам). Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его</p>	<p align="center"><b>36</b></p>	<p>ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</p>



	<p>документационного обеспечения. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия  Формирование пакетов услуг гостиницы Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие Формирование программ лояльности клиентов Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.</p>		
<b>Самостоятельная работа</b>		<b>22</b>	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
<b>Всего</b>		<b>78</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МДК «Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов)»

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

Реализация программы модуля требует наличия учебного кабинета по **Профессиональным дисциплинам**.

Оборудование учебного кабинета: посадочные места по количеству обучаемых, рабочее место преподавателя, комплект нормативной документации, наглядные пособия, плакаты, стенды, макеты.

Технические средства обучения: компьютер, мультимедийный проектор.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Вотинцева. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2024. — 279 с. - ISBN 978-5-369-01948-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1069173> – Режим доступа: по подписке..
2. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства : учебное пособие / И.С. Барчуков, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен ; ИНФРА-М, 2024. — 204 с. - ISBN 978-5-9558-0209-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2079683> – Режим доступа: по подписке..

Дополнительные источники:

1. Сафронова, Т.Н. Инновации в гостиничной деятельности : учеб. пособие / Т.Н. Сафронова. - Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2023. - 156 с. - ISBN 978-5-7638-3948-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1032196> – Режим доступа: по подписке..
2. Ушаков, Р. Н. Маркетинговая деятельность как фактор достижения конкурентных преимуществ на рынке гостиничных услуг (на примере города Москвы): Диссертация / Ушаков Р.Н. - Москва :НИЦ ИНФРА-М, 2024. - 177 с.ISBN 978-5-16-104889-4 (online). - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/872564> – Режим доступа: по подписке..

#### **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК «Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов)»**

Контроль и оценка результатов освоения модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, устного опроса, при проведении зачета, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
ПК 4.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	<ul style="list-style-type: none"> <li>- планирует деятельность службы приема и размещения;</li> <li>- оценивает и планирует потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале</li> </ul>	<p>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ.</p> <p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
ПК 4.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	<ul style="list-style-type: none"> <li>- организует деятельность службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы;</li> <li>- проводит вводный и текущий инструктаж подчиненных;</li> <li>- распределяет обязанности и определяет степени ответственности подчиненных;</li> <li>- координирует деятельность подчиненных;</li> <li>- взаимодействует со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса;</li> <li>- управляет конфликтными ситуациями в службе приема и размещения.</li> </ul>	<p>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ.</p> <p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
ПК 4.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	<ul style="list-style-type: none"> <li>- контролирует выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;</li> <li>стимулирует подчиненных и реализует меры по обеспечению их лояльности;</li> <li>- организует контролирует соблюдение требований охраны труда на рабочем месте.</li> </ul>	<p>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ.</p> <p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>

ПК 4.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования предоставлению гостиничных услуг	выполняет санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	Устный опрос, зачет Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ
---	--	---