**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Московской области «Серпуховский колледж»**

**Специальность 43.02.14 –**

**Гостиничное дело**

 Гостиничное дело сегодня – одно из самых перспективных и привлекательных направлений предпринимательской деятельности. Областью профессиональной деятельности выпускников специальности "Гостиничное дело" является:

-сервис

-оказание услуг населению

- прежде всего, предоставление персональных услуг, услуг гостеприимства

 Основные Виды деятельности:

-Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.

-Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания.

-Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы

обслуживания и Эксплуатации номерного фонда.

-Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

 ПРОФЕСИОНАЛЬНО ВАЖНЫЕ КАЧЕСТВА:

-Оперативность;

-Коммуникабельность;

-Стрессоустойчивость;

-Умение устанавливать деловые связи;

-Высокая организованность, самоконтроль;

-Аналитические способности;

-Энергичность и ориентированность на работу с людьми.

 ПЕРЕЧЕНЬ КЛЮЧЕВЫХ НАВЫКОВ:

-эффективно справляться с штатным и экстраординарными ситуациями;

-исполнить офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое

для осуществления профессиональной деятельности;

-предоставлять качественный сервис различным категориям гостей;

-применять техники вербальной\невербальной в т.ч. письменной коммуникации;

-эффективно и своевременно координировать взаимодействие служб отеля;

-осуществлять различные виды бронирования;

-эффективно использовать компьютер, стандартное офисное программное

обеспечение и АСУ, также Opera.

-максимально увеличить объем продаж;

-демонстрировать дальновидность в прогнозировании потенциальных

проблем и жалоб.

 Специалист по гостеприимству - это профессионал-практик, который не

понаслышке знает и умеет организовать все сервис-циклы отеля.

 В процессе обучения по специальности "Гостиничное дело" студенты проходят практики в ведущих гостиничных предприятиях.

 Студенты колледжа, обучающиеся по специальности "Гостиничное дело" принимают активное участие в профессиональных конкурсах. Квалификация "Специалист по гостеприимству" позволяет выпускнику работать в гостиницах и туристических комплексах в различных должностях.

 Уникальность получаемых студентами знаний по специальности "Гостиничное дело" позволяет выпускникам существенно расширить возможности для профессиональной мобильности.

 Срок получения образования по образовательной программе в очной форме обучения вне зависимости от применяемых образовательных технологий составляет:

-на базе основного общего образования - 3 года 10 месяцев;

-на базе среднего общего образования - 2 года 10 месяцев.

 Срок получения образования по образовательной программе в очно-заочной и заочной формах обучения, вне зависимости от применяемых образовательных технологий, увеличивается по сравнению со сроком получения образования в очной форме обучения:

-не более чем на 1,5 года при получении образования на базе основного общего образования;

-не более чем на 1 год при получении образования на базе среднего общего образования.

При обучении по индивидуальному учебному плану срок получения образования по образовательной программе вне зависимости от формы обучения составляет не более срока получения образования, установленного для соответствующей формы обучения. При обучении по индивидуальному учебному плану обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья срок получения образования может быть увеличен не более чем на 1 год по сравнению со сроком получения образования для соответствующей формы обучения.

Конкретный срок получения образования и объем образовательной программы, реализуемый за один учебный год, в очно-заочной и заочной формах обучения, по индивидуальному учебному плану определяются образовательной организацией самостоятельно в пределах сроков, установленных настоящим пунктом.

 Образовательная программа имеет следующую структуру:

- общий гуманитарный и социально-экономический цикл;

- математический и общий естественнонаучный цикл;

- общепрофессиональный цикл;

- профессиональный цикл;

- государственная итоговая аттестация, которая завершается присвоением квалификации специалиста среднего звена, указанной в [пункте 1.11](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71477694/#1111) настоящего ФГОС СПО.

Требования к результатам освоения образовательной программы

 В результате освоения образовательной программы у выпускника должны быть сформированы общие и профессиональные компетенции.

 Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать следующими общими компетенциями (далее - ОК):

- Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

- Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

- Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

- Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

- Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

- Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

- Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

 - Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

- Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

- Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

- Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

 Выпускник, освоивший образовательную программу, должен быть готов к выполнению основных видов деятельности согласно получаемой квалификации специалиста среднего звена, указанной в [пункте 1.11](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71477694/#1111) настоящего ФГОС СПО:

-организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения;

-организация и контроль текущей деятельности работников службы питания;

-организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

-организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

Также к основным видам деятельности относится освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих, указанных в [приложении № 1](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71477694/#11000) к настоящему ФГОС СПО.

 Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать профессиональными компетенциями (далее - ПК), соответствующими основным видам деятельности:

 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения:

- Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

- Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

- Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

- Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.

- Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

- Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

- Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

- Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

- Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

- Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

- Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

- Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

- Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

- Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

- Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

- Минимальные требования к результатам освоения основных видов деятельности образовательной программы представлены в [приложении № 2](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71477694/#12000) к настоящему ФГОС СПО.

- Образовательная организация самостоятельно планирует результаты обучения по отдельным дисциплинам, модулям и практикам, которые должны быть соотнесены с требуемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников). Совокупность запланированных результатов обучения должна обеспечивать выпускнику освоение всех ОК и ПК, установленных настоящим ФГОС СПО.

|  |  |
| --- | --- |
| **Основной вид деятельности** | **Требования к знаниям, умениям, практическому опыту** |
| Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения | знать: нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения. уметь: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены. иметь практический опыт в: разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей. |
| Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания | знать: задачи, функции и особенности работы службы питания; технологии организации процесса питания; требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; критерии и показатели качества обслуживания. уметь: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания. иметь практический опыт в: разработке операционных процедур и стандартов службы питания; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания. |
| Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда. уметь: планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации. иметь практический опыт в: разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. |
| Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж | знать: структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном деле; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учетом 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 гостиницы; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам. 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 гостиницы; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; планировать и прогнозировать продажи; проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж. иметь практический опыт в: планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж; разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта. |