

Министерство образования Московской области
ГБПОУ МО «Серпуховский колледж»

СОГЛАСОВАНО

« 30 » 08 2020 г.

Рассмотрено
на Педагогическом совете колледжа
Протокол № 1 от 29.08 2020.

Рассмотрено
на заседании ПЦК профессионального цикла
Протокол № 1 от 26.08 2020г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа

Т.В. Федорова
от « 30 » 08 2020 г.

**ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ
ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

по специальности среднего профессионального образования

43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Формы обучения:

очная

Квалификация:

Специалист по гостеприимству

Нормативный срок обучения:

на базе основного общего образования – 3 года 10 месяцев

2020

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	5
	1.1. Аннотация	5
	1.2. Характеристика профессиональной деятельности выпускника	5
	1.3. Нормативно-правовые основы разработки образовательной программы	6
	1.4. Требования к поступающим на обучение	7
	1.5. Сроки освоения программы и присваиваемые квалификации	7
	1.6. Соответствие ПМ присваиваемым квалификациям	8
	1.7. Распределение обязательной и вариативной частей программы	8
2.	ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	9
	2.1. Перечень общих компетенций	9
	2.2. Перечень профессиональных компетенций по видам деятельности	9
	2.3. Специальные требования	10
	2.4. Рабочая квалификация	10
3.	СОДЕРЖАНИЕ ТРЕБОВАНИЙ К СТРУКТУРНЫМ ЭЛЕМЕНТАМ ПРОГРАММЫ	11
	3.1. Спецификация профессиональных компетенций	11
	3.2. Спецификация общих компетенций	29
	3.3. Формирование конкретизированных требований по структурным элементам программы	32
	3.3.1. Конкретизированные требования к результатам освоения профессиональных модулей профессионального цикла	32
	3.3.2. Конкретизированные требования к результатам освоения дисциплин общепрофессионального цикла	73
	3.3.3. Конкретизированные требования к результатам освоения дисциплин математического и естественно-научного цикла	87
	3.3.4. Конкретизированные требования к результатам освоения дисциплин ОГСЭ цикла	87
4.	МЕТОДИЧЕСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ, ОПРЕДЕЛЯЮЩАЯ СТРУКТУРУ И ОРГАНИЗАЦИЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА	91
	4.1. Учебный план	91
	4.2. Календарный учебный график (для рабочих программ)	103
	4.3. Контроль и оценка результатов освоения образовательной программы	103
	4.4. Условия реализации образовательной программы	104
	4.4.1. Кадровое обеспечение образовательной программы	104
	4.4.2. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса	105
	4.4.3. Оснащение площадки для демонстрационного экзамена	105
	4.4.4. Учебно-методическое и информационное обеспечение	106
ПРИЛОЖЕНИЯ		
Приложение 1.	Учебный план	
Приложение 2.	Календарный учебный график	
	Рабочие программы:	

Приложение 3.	ОГСЭ.0 1	Основы философии	
Приложение 4.	ОГСЭ.0 2	История	
Приложение 5.	ОГСЭ.0 3	Иностранный язык в профессиональной деятельности	
Приложение 6.	ОГСЭ.0 4	Физическая культура	
Приложение 7.	ОГСЭ.0 5	Психология общения	
Приложение 8.	ОГСЭ.0 6	Русский язык и культура речи	
Приложение 9.	ЕН.01	Информатика и информационно - коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	
Приложение 10.	ОП.01	Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе	
Приложение 11.	ОП.02	Основы маркетинга гостиничных услуг	
Приложение 12.	ОП.03	Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности	
Приложение 13.	ОП.04	Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия	
Приложение 14.	ОП.05	Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия	
Приложение 15.	ОП.06	Иностранный язык (второй немецкий)	
Приложение 16.	ОП.07	Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса	
Приложение 17.	ОП.08	Безопасность жизнедеятельности	
Приложение 22	ПМ.01	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	
Приложение 23.	ПМ.02	Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	
Приложение 24.	ПМ.03	Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	
Приложение 25.	ПМ.04	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	
Приложение 26.	ПМ.05	Выполнение работ по профессии 11695 Горничная	
Приложение 27.	ПМ.06	Выполнение работ по должности служащего 25627Портье	
Приложение 28.	Рабочая программа учебной практики		
Приложение 29.	Рабочая программа производственной практики		
Приложение 30.	Программа преддипломной практики		
Приложение 31.	Программа государственной итоговой аттестации		
Приложение 32.	Справка о педагогических и научных работниках по		

	специальности 43.02.14 Гостиничное дело	
Приложение 33.	Справка о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности по специальности 43.02.14 Гостиничное дело	
Приложение 34.	Перечень оборудования, инструментария по компетенции Администрирование отеля	
Приложение 35.	Справка о наличии печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов по специальности 43.02.14 Гостиничное дело	

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Аннотация

Содержание среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело определяется программой подготовки специалистов среднего звена (далее – образовательная программа).

Концептуальная база, лежащая в основе разработки образовательной программы:

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утверждён Приказом Министерства образования и науки РФ от 09.12.2016г. №1552 (Зарегистрирован 26.12.2016г. №44974);

Приказ « О внесении изменений в федеральные государственные образовательные стандарты среднего профессионального образования», утверждён Приказом Министерства образования и науки РФ от 17.12.2020 №747(Зарегистрирован 22.01 2021г №62178);

Профессиональный стандарт "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц» утвержденный Приказом Минтруда России от «07» мая 2015 г. № 282н (Зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 n 37395).

- требования, предъявляемые к участникам чемпионатов WorldSkills (WS) по компетенции «Администрирование отеля»;

Образовательный и профессиональный стандарты характеризуют квалификацию, необходимую выпускнику для осуществления определенного вида профессиональной деятельности, трудовой функции и используются в качестве основы для создания учебно-методического комплекса, при составлении программ профессиональных модулей и общепрофессиональных дисциплин, учебно-методических материалов, а также при выборе форм и методов обучения. В структуре учебно-методического комплекса содержатся спецификации профессиональных и общих компетенций, которые отражают содержание дисциплин и междисциплинарных курсов, а также связь профессиональных компетенций с ресурсами, обеспечивающими освоение этих компетенций, требования к педагогическим кадрам, условиям реализации образовательной программы.

Результат освоения образовательной программы и сформированности компетенций подтверждается в рамках государственной итоговой аттестации, проводимой в форме защиты выпускной квалификационной работы, включающей демонстрационный экзамен.

1.2. Характеристика профессиональной деятельности выпускника

Область профессиональной деятельности, в которой выпускники, освоившие образовательную программу, могут осуществлять профессиональную деятельность: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее).

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен быть готов к выполнению **основных видов деятельности**, согласно получаемой квалификации специалиста среднего звена в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело:

организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения;

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

организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж;

организация деятельности работников службы питания;

выполнение работ по профессии «Горничная»;

выполнение работ по профессии «Портъе».

Образовательная деятельность при освоении образовательных программ или отдельных ее компонентов организуется в форме практической подготовки. Возможные места работы выпускников по специальности 43.02.14 Гостиничное дело: гостиницы, в т.ч. малые и иные средств размещения; специализированные (производственно-эксплуатационных) подразделения (служб) гостиниц и иных средств размещения.

1.3. Нормативно-правовые основы разработки образовательной программы

Образовательная программа Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Московской области «Серпуховский колледж» - комплекс нормативно-методической документации, регламентирующий содержание, организацию и оценку качества подготовки обучающихся и выпускников по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Нормативную правовую основу разработки образовательной программы составляют:

1. Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

2. Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утверждён Приказом Министерства образования и науки РФ от 09.12.2016 г. №1552 (Зарегистрирован 26.12.2016 г. №44974);

3. Приказ « О внесении изменений в федеральные государственные образовательные стандарты среднего профессионального образования», утверждён Приказом Министерства образования и науки РФ от 17.12.2020 №747(Зарегистрирован 22.01 2021г №62178);

4. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 28.05.2014 г. № 594 (ред. от 09.04.2015 г.) «Об утверждении Порядка разработки примерных основных образовательных программ, проведения их экспертизы и ведения реестра примерных основных образовательных программ»;

5. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 23.01.2014 года № 36 (ред. от 11.12.2015) «Об утверждении Порядка приема на обучение по образовательным программам среднего профессионального образования» (в ред. Приказов Минобрнауки РФ от 11.12.2015 N 1456, от 26.11.2018 N 243, от 26.03.2019 N 131);

6. ПРИКАЗ от 26 августа 2020 г. N 438 МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013 г. № 464 (ред. от 15.12.2014); «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» (зарегистрирован в Минюст России 30.07.2013 г. № 29200) (в ред. Приказов Минобрнауки РФ от 22.01.2014 N 31, от 15.12.2014 N 1580, Минпросвещения РФ от 28.08.2020 N 441);

7. Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации и Министерства просвещения Российской Федерации от 5 августа 2020 г. N 885/390 «О практической подготовке обучающихся» (Зарегистрировано в Минюсте России 11 сентября 2020 г. N 59778)

8. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 16.08.2013 г. № 968 «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» (Изменение приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 10 ноября 2020 г. N 630)

9. Приказ Минтруда России от 7.05.2015 № 282н "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц» (Зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 № 37395);

10. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 23 августа 2017 г. N 816 "Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ";

11. Приказ об утверждении методики организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (от 31.05.2019 № 31.05.2019-1);

12. Контрольно-измерительные материалы, подготовленные для проведения демонстрационного экзамена Союзом «Молодые профессионалы»;

13. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 17 марта 2020 г. N 103 "Об утверждении временного порядка сопровождения реализации образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, образовательных программ среднего профессионального образования и дополнительных общеобразовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий".

14. Распоряжение Минпросвещения России от 01.04.2020 N P-36

15. "О внесении изменений в приложение к распоряжению Министерства просвещения Российской Федерации от 1 апреля 2019 г. N P-42 "Об утверждении методических рекомендаций о проведении аттестации с использованием механизма демонстрационного экзамена";

16. Положение о государственной итоговой аттестации выпускников ГБПОУ МО «Серпуховский колледж».

17. Методической основой проведения аттестации с использованием механизма демонстрационного экзамена являются:

18. Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 22 января 2015 г. N ДЛ-1/05вн "Об утверждении Методических рекомендаций по разработке основных

профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов".

19. Приказ союза "Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров "Молодые профессионалы" (Ворлдскиллс Россия)" от 26 марта 2019 г. N 26.03.2019-1 "Об утверждении перечня чемпионатов профессионального мастерства, проводимых союзом "Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров "Молодые профессионалы" (Ворлдскиллс Россия)" либо международной организацией "WorldSkills International", результаты которых засчитываются в качестве оценки "отлично" по демонстрационному экзамену в рамках государственной итоговой аттестации" (в действующей редакции).
20. Приказ союза "Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров "Молодые профессионалы" (Ворлдскиллс Россия)" от 28 февраля 2020 г. N 28.02.2020-1 "Об утверждении перечня компетенций ВСП".
21. Приказ союза "Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров "Молодые профессионалы" (Ворлдскиллс Россия)" от 31 января 2019 г. N 31.01.2019-1 "Об утверждении Методики организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия" (в действующей редакции).
22. Приказ союза "Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров "Молодые профессионалы" (Ворлдскиллс Россия)" от 20 марта 2019 г. N 20.03.2019-1 "Об утверждении Положения об аккредитации центров проведения демонстрационного экзамена".
23. Письмо союза "Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров "Молодые профессионалы" (Ворлдскиллс Россия)" от 26 марта 2020 г. N 1.5/WSR-722/2020 об изменении графиков проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс (с методическими рекомендациями по проведению демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия в 2020 году в условиях введения режима повышенной готовности/чрезвычайной ситуации).
24. Письмо Министерства просвещения Российской Федерации от 23 марта 2020 г. N ГД 83/05 "О разъяснении некоторых вопросов по организации образовательного процесса в условиях усиления санитарно-эпидемиологических мероприятий".
25. Устав колледжа
26. Локальные нормативные акты колледжа.

1.4. Требования к поступающим на обучение

Прием на обучение осуществляется по заявлениям лиц, имеющих среднее общее образование. Требуется владение русским языком, так как обучение в колледже ведется на государственном языке Российской Федерации – русском языке.

Документы, предъявляемые поступающим при подаче заявления:

- гражданами Российской Федерации: оригинал или ксерокопия документов, удостоверяющих личность и гражданство; оригинал или ксерокопию документа об образовании и (или) квалификации; 4 фотографии;

- иностранными гражданами, лицами без гражданства, в т.ч. соотечественниками, проживающими за рубежом: копию документа, удостоверяющего личность поступающего, либо документ, удостоверяющих личность иностранного гражданина в Российской Федерации, в

соответствии со статьей 10 Федерального закона от 25 июля 2002 г. №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»; оригинал документа иностранного государства об образовании и (или) о квалификации (или его заверенную в установленном порядке копию), если удостоверяемое указанным документом образование признается в Российской Федерации на уровне соответствующего образования в соответствии со статьей 107 Федерального закона; заверенный в установленном порядке перевод на русский язык документа иностранного государства об образовании и (или) 7 квалификации и приложения к нему; копии документов или иных доказательств, подтверждающих принадлежность соотечественника, проживающего за рубежом, к группам, предусмотренным статьей 17 Федерального закона от 24 мая 1999 г. №99-ФЗ «О государственной политике Российской Федерации в отношении соотечественников за рубежом; 4 фотографии.

1.5. Срок освоения программы и присваиваемые квалификации

Срок получения образования по образовательной программе в очной форме обучения и присваиваемая квалификация приводятся в таблице:

На базе	Наименование квалификаций по образованию	Сроки
среднего общего образования	Специалист по гостеприимству	3 года 10 месяцев

1.6. Соответствие профессиональных модулей присваиваемым квалификациям

Наименование профессиональных модулей	Квалификации для специальностей СПО
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	Специалист по гостеприимству
ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	Специалист по гостеприимству
ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Специалист по гостеприимству
ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	Специалист по гостеприимству
ПМ.05 Выполнение работ по профессии 11695 Горничная	Горничная
ПМ.06 Выполнение работ по профессии 25627 Портъе	25627 Портъе

1.7. Распределение обязательной и вариативной части образовательной программы

Структура образовательной программы включает обязательную часть и часть, формируемую участниками образовательных отношений (вариативную часть).

Обязательная часть образовательной программы направлена на формирование общих и профессиональных компетенций и составляет не более 70 % от общего объема времени, отведенного на ее освоение.

Вариативная часть образовательной программы (30%) дает возможность расширения

основных видов деятельности, к которым должен быть готов выпускник, освоивший образовательную программу, согласно получаемой квалификации, углубления подготовки обучающегося, а также получения дополнительных компетенций, необходимых для обеспечения конкурентоспособности выпускника в соответствии с запросами регионального рынка труда.

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

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

2.1 . Перечень общих компетенций

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

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

2.2 Перечень профессиональных компетенций по видам деятельности

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

ВД 1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в

соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

ВД 2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ВД 3. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ВД 4. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

2.3 Специальные требования

Региональные компетенции выпускника

РК 1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации в Московской области

РК 2. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта Московской области

РК 3. Создавать новые туристские продукты и услуги с использованием информационных и коммуникационных технологий.

РК 4. Формировать и продвигать туристские продукты и услуги Московской области.

РК 5. Повышать энергоэффективность и внедрять энергосберегающие технологии в деятельность организации.

2.4 Рабочая квалификация

Профессии рабочего, должности служащего, рекомендуемые к освоению в рамках

образовательной программы:

Код по Перечню профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение, утвержденному приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 2 июля 2013 г. № 513 (с изменениями, внесенными <u>Приказом</u> Минобрнауки России от 27.06.2014 № 695	Наименование профессий рабочих, должностей служащих
11659	Горничная
25627	Портье

2. СОДЕРЖАНИЕ ТРЕБОВАНИЙ К СТРУКТУРНЫМ ЭЛЕМЕНТАМ ПРОГРАММЫ

3.1. Спецификация профессиональных компетенций

ВД 1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

Спецификация 1.1.

ПК 1. 1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале		
Действия	Умения	Знания
Планирование деятельности службы приема и размещения; оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале	Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы	Нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; структура и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;
<i>Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале(ПС)</i>	Организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; <i>Определять численность и функциональные обязанности работников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами.</i>	Методы планирования труда работников службы приема и размещения; <i>Методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;</i> Направленность работы подразделений службы приема и размещения; Функциональные обязанности работников; Правила работы с информационной базой данных гостиницы;
Материально технические ресурсы. Тренинговый кабинет "Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования" <u>Оборудование тренингового кабинета:</u> персональный компьютер, стойка ресепшн, телефон, многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс), мобильный терминал оплаты (гибридный считыватель банковских карт), сейф, POS-терминал, шкаф для папок, детектор валют, терминал для создания электронных ключей, лотки для бумаги <u>Программное обеспечение:</u> Комплексная АСУ отелем Opera (Fidelio, Libra и др.), программа на сервере		

Спецификация 1.2.

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы		
Действия	Умения	Знания

<p>Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы</p>	<p><i>Организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы</i></p>	<p><i>Стандартное оборудование службы приема и размещения; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей</i></p>
<p>Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных</p>	<p><i>Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных</i></p>	<p><i>Методика и виды проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения</i></p>
<p>Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных</p>	<p><i>Организовывать деятельность работников службы приема и размещения</i></p>	<p><i>Кадровый состав службы приема и размещения, его функциональные обязанности; требования к обслуживаемому персоналу службы приема и размещения</i></p>
<p>Координация деятельности подчиненных</p>	<p>Регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому</p>	<p><i>Организация службы приема и размещения; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; стандарты качества обслуживания при приеме, размещение и выписке гостей; правила приема, регистрации и поселения индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей; правила регистрации иностранных гостей; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания; правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;</i></p>

	<p>заезд, выезд, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); выполнять обязанности ночного портье;</p> <p>заказывать дополнительные услуги, (WS);</p> <p>предоставлять туристическую информацию для гостей (WS)</p> <p>эффективно справляться с неожиданными ситуациями (WS);</p> <p>передавать смену, обеспечив, всей необходимой информацией (WS);</p> <p>сохранять конфиденциальность гостя (WS);</p> <p>демонстрировать уверенность в себе и в общении (WS);</p> <p>запрашивать и принимать депозиты в соответствии с политикой отеля (WS);</p> <p>вести счет вручную денежных средств и их эквивалентов (WS);</p>	<p>основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;</p> <p>культурную, историческую и туристическую информацию для данной местности (WS);</p> <p>порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета и получения компенсации гостем (WS);</p> <p>важность эффективных коммуникаций с гостями (WS);</p>
<p>Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса</p>	<p>Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса</p>	<p>Особенности взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы</p>
<p>Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения</p>	<p>Информировать работников службы приема и размещения о методах урегулирования конфликтных ситуаций</p>	<p>Правила поведения в конфликтных ситуациях; правила работы с возражениями гостей</p>
<p>Материально технические ресурсы.</p> <p>Тренинговый кабинет "Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования"</p> <p><u>Оборудование тренингового кабинета:</u></p> <p>персональный компьютер, стойка ресепшн, телефон, многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс), мобильный терминал оплаты (гибридный считыватель банковских карт), сейф, POS-терминал, шкаф для папок, детектор валют, терминал для создания электронных ключей, лотки для бумаги</p> <p><u>Программное обеспечение:</u></p>		

Спецификация 1.3.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества		
Действия	Умения	Знания
Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения	Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору; Контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей; Анализировать результаты деятельности	<i>Стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения;</i> <i>Критерии и показатели качества обслуживания;</i> <i>Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</i> <i>Категории гостей и особенности обслуживания;</i>
Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности	Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных;	Методы и их особенности при стимулировании труда персонала службы приема и размещения;
Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	Контролировать соблюдение сотрудниками службы приема и размещения требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей;	Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;
<p>Материально технические ресурсы. Тренинговый кабинет "Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования" <u>Оборудование тренингового кабинета:</u> персональный компьютер, стойка ресепшн, телефон, многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс), мобильный терминал оплаты (гибридный считыватель банковских карт), сейф, POS-терминал, шкаф для папок, детектор валют, терминал для создания электронных ключей, лотки для бумаги <u>Программное обеспечение:</u> Комплексная АСУ отелем Opera (Fidelio, Libra и др.), программа на сервере</p>		

ВД 2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

Спецификация 2.1.

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале		
Действия	Умения	Знания

<p>Оценка соответствия деятельности службы питания законодательным и нормативным актам. Оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале;</p>	<p><i>Осуществлять планирование потребностей с учетом особенностей работы организаций службы питания, в т.ч. на иностранном языке;</i> Анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами; Планировать потребности материальных ресурсов (мебели, столовой посуды, приборов, столового белья и оборудования) различных подразделений службы питания</p>	<p>Нормативная документы, регламентирующие деятельность предприятий общественного питания; ГОСТ Р 50647-2010. Услуги общественного питания. Термины и определения; ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования; ГОСТ 50762-2009 Общественное питание. Классификация предприятий; ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу. задачи, функции, особенности организации разных типов и классов, методов и форм обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; нормы обслуживания, методики определения численности персонала для предоставления услуг высокого качества; методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале; требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания; нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей; <i>Профессиональная лексика: персонал службы питания, требования к персоналу.</i></p>
<p>Материально технические ресурсы Мастерская "Учебная кухня ресторана с зонами для приготовления холодных, горячих блюд, кулинарных изделий, сладких блюд, десертов и напитков":</p>		

	<i>использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания, в т.ч. на иностранном языке;</i>	распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением;
--	--	---

Материально технические ресурсы

Мастерская "Учебная кухня ресторана с зонами для приготовления холодных, горячих блюд, кулинарных изделий, сладких блюд, десертов и напитков":

Оборудование:

Аппарат для темперирования шоколада, барная станция для порционирования соусов, блендер (ручной с дополнительной насадкой для взбивания), весы настольные электронные, газовая горелка (для карамелизации), гастроемкости из нержавеющей стали, гранитор, гриль саламандра, гриль сковорода, диспансер для подогрева тарелок, конвекционная печь, корзина для мусора, кофемашина с капучинатором, кофемолка, кофемолка, кофемолка (аппарат для обжарки зерен кофе), куттер или бликсер (для тонкого измельчения продуктов), лампа для карамели, льдогенератор, машина для вакуумной упаковки машина посудомоечная, микроволновая печь, миксер для коктейлей, миски нержавеющей сталь, моечная ванна двухсекционная, мясорубка, , нитраттестер, овоскоп, овощерезка, охлаждаемый прилавок-витрина, пароконвектомат, планетарный миксер, плита wok, плита электрическая (с индукционным нагревом), привод универсальный с механизмами для нарезки, протирания, взбивания, процессор кухонный, расстоечный шкаф, соковыжималки (для цитрусовых, универсальная), стеллаж передвижной, стол производственный с моечной ванной, стол с охлаждаемой поверхностью, стол холодильный с охлаждаемой горкой, тестораскаточная машина, фризера, фритюрница, ховоли (оборудование для варки кофе на песке), шкаф морозильный, шкаф холодильный, шкаф шоковой заморозки, шумовка, электроблинница, электрогриль (жарочная поверхность), электромармит, электромармиты

Инструменты:

Венчик, лопатки (металлические, силиконовые), мерный стакан, набор выемок (различной формы) комплекта, набор инструментов для карвинга, набор кастрюль 3л, 2л, 1.5л, 1л-15, набор ножей «поварская тройка», набор разделочных досок (пластик): желтая, синяя, зеленая, красная, белая, коричневая, набор сотейников 0.6л, 0.8л-15, насадки для кондитерских мешков подставка для разделочных досок, половник, сито, сифон, сковорода, слайсер, шенуа, шипцы кулинарные для пасты, шипцы кулинарные универсальные.

Спецификация 2.3.

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей		
Действия	Умения	Знания
Оценка и контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания Оценка и контроль качества предоставляемых услуг потребителям службы питания гостиничного комплекса.	<i>контролировать деятельность работников службы питания в соответствии с представлением специальных видов услуг, нормами, инструкциями, требованиями к услугам общественного питания, в т.ч. на иностранном языке.</i>	Специальных видов услуг и форм обслуживания; специализированных технологий и информационных программ, используемых в работе службы питания; <i>Профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке</i> методы оценки качества предоставленных услуг;

	<p>Разрабатывать, корректировать и контролировать стандарты обслуживания и продаж.</p> <p>Разрабатывать и внедрять критерии оценки качества обслуживания;</p> <p>Эффективно решать вопросы, возникшие в незапланированной ситуации.</p>	<p>нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества;</p> <p>особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы</p> <p>Критерии и показатели качества обслуживания;</p>
--	---	--

Материально технические ресурсы

Мастерская "Учебная кухня ресторана с зонами для приготовления холодных, горячих блюд, кулинарных изделий, сладких блюд, десертов и напитков":

Оборудование:

Аппарат для темперирования шоколада, барная станция для порционирования соусов, блендер (ручной с дополнительной насадкой для взбивания), весы настольные электронные, газовая горелка (для карамелизации), гастроемкости из нержавеющей стали, гранитор, гриль саламандр, гриль сковорода, диспансер для подогрева тарелок, конвекционная печь, корзина для мусора, кофемашина с капучинатором, кофемолка, кофеварка (аппарат для обжарки зерен кофе), куттер или бликсер (для тонкого измельчения продуктов), лампа для карамели, льдогенератор, машина для вакуумной упаковки машина посудомоечная, микроволновая печь, миксер для коктейлей, миски нержавеющей сталь, моечная ванна двухсекционная, мясорубка, , нитраттестер, овоскоп, овощерезка, охлаждаемый прилавок-витрина, пароконвектомат, планетарный миксер, плита wok, плита электрическая (с индукционным нагревом), привод универсальный с механизмами для нарезки, протирания, взбивания, процессор кухонный, расстоечный шкаф, соковыжималки (для цитрусовых, универсальная), стеллаж передвижной, стол производственный с моечной ванной, стол с охлаждаемой поверхностью, стол холодильный с охлаждаемой горкой, тестораскаточная машина, фризёр, фритюрница, ховоли (оборудование для варки кофе на песке), шкаф морозильный, шкаф холодильный, шкаф шоковой заморозки, шумовка, электроблинница, электрогриль (жарочная поверхность), электромармит, электромармиты

Инструменты:

Венчик, лопатки (металлические, силиконовые), мерный стакан, набор выемок (различной формы) комплекта, набор инструментов для карвинга, набор кастрюль 3л, 2л, 1.5л, 1л-15, набор ножей «поварская тройка», набор разделочных досок (пластик): желтая, синяя, зеленая, красная, белая, коричневая, набор сотейников 0.6л, 0.8л-15, насадки для кондитерских мешков подставка для разделочных досок, половник, сито, сифон, сковорода, слайсер, шенуа, шипцы кулинарные для пасты, шипцы кулинарные универсальные.

Кабинет иностранного языка

Оборудование учебного кабинета:

стол письменный, стол письменный, стул «Эра», шкаф офисный закрытый, доска магнитно-меловая, моноблок, мультимедийный проектор; принтер, сканер, внешние накопители информации; мобильные устройства для хранения информации; интерактивная доска; аудиовизуальные средства; программное обеспечение

ВД 3. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Спецификация 3.1.

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

Действия	Умения	Знания
Планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;	осуществлять планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;	правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами;	методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания, методики определения численности работников для качественного обслуживания гостей;

Материально технические ресурсы

Тренинговый кабинет "Гостиничный номер" (стандарт с 2-мя кроватями)

Оборудование учебного тренингового кабинета:

Бра, верхний светильник, гладильная доска, душевая кабина, зеркало, кондиционер, кресло, кровать одноместная, мини – бар, настольная лампа (напольный светильник), прикроватные тумбочки, пылесос, раковина, стол, стул, телевизор, телефон, унитаз, утюг, шкаф, одеяло, подушка, покрывало, комплект постельного белья, шторы, напольное покрытие, укомплектованная тележка горничной, ершик для унитаза, ведро для мусора, держатель для туалетной бумаги, стакан, полотенце для лица, полотенце для тела, полотенце для ног, салфетка на раковину, полотенце коврик, санитарно – гигиенические принадлежности. документации, ЭОР.

Спецификация 3.2.

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

Действия	Умения	Знания
Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы цели, средства и формы обслуживания	задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице требования к обслуживающему персоналу, целями деятельности гостиницы

	<p>технологии организации процесса обслуживания гостей</p> <p>регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице</p>	
<p>Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных</p>	<p>организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы</p>	<p>кадровый состав службы, его функциональные обязанности; квалификационные характеристики должностей (профессий) сферы гостиничного сервиса</p> <p>требования к персоналу гостиничного предприятия</p> <p>порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы</p>
<p>Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p>	<p><i>выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности</i></p>	<p><i>виды стимулирования труда персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, их эффективность; особенности системы стимулирования работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в т.ч. различных категорий работников; система мотивации и оплаты труда</i></p>
<p>Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке</p>	<p><i>Выполнять регламенты службы обслуживания и эксплуатации;</i></p> <p><i>разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных</i></p> <p><i>организовывать подготовку к работе необходимых для оказания услуги ресурсов: комплектация рабочей тележки, выбор чистящих и моющих средств, постельного и банного белья, инвентаря, оборудования, и</i></p>	<p><i>Регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</i></p> <p><i>требования к их формированию;</i></p> <p><i>правила обслуживания и внутреннего распорядка в гостиницах;</i></p> <p><i>правила техники безопасности, противопожарной безопасности;</i></p> <p><i>правила поведения работников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;</i></p> <p><i>перечень ресурсов необходимых для качественного выполнения услуги;</i></p>

	<p><i>эффективного их использования;</i></p> <p><i>рассчитывать норму расхода моющих средств;</i></p> <p><i>организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;</i></p> <p><i>контролировать учет банного, постельного и ресторанного белья;</i></p> <p><i>составлять бланки заказов на услуги прачечной-химчистки;</i></p> <p><i>организовывать прием и оформление заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих;</i></p> <p><i>принимать и оформлять заказы на услуги бизнес-центра, сервис-бюро, SPA-услуг;</i></p> <p><i>организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;</i></p> <p><i>составлять диалог и работать с документацией при оказании услуги «побудка»;</i></p> <p><i>осуществлять общение по телефону при возникновении нестандартных ситуаций;</i></p>	<p><i>правила и особенности применения чистящих и моющих средств;</i></p> <p><i>основные виды уборочных работ; виды и последовательность уборочных операций;</i></p> <p><i>правила техники безопасности при проведении уборочных работ;</i></p> <p><i>порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;</i></p> <p><i>правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;</i></p> <p><i>состояние оборудования;</i></p> <p><i>порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку и получения готовых заказов;</i></p> <p><i>принципы и технологии организации досуга и отдыха;</i></p> <p><i>виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;</i></p> <p><i>основные правила проведения инвентаризации;</i></p> <p><i>правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей;</i></p> <p><i>порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;</i></p> <p><i>правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;</i></p> <p><i>правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;</i></p>
--	---	--

	<p><i>принимать и оформлять заказы на услуги автотранспорта;</i></p> <p><i>работать с анимационно-досуговыми программами в гостиницах;</i></p> <p><i>проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;</i></p> <p><i>составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;</i></p> <p><i>организовывать работу с ключами от гостиничных номеров;</i></p> <p><i>организовывать, хранить и учитывать работу с дополнительными магнитными картами;</i></p> <p><i>заполнять документацию при пользовании депозитной ячейкой;</i></p> <p><i>оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;</i></p> <p><i>предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;</i></p> <p><i>контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;</i></p> <p><i>осуществлять координацию</i></p>	<p><i>правила обращения с магнитными ключами;</i></p> <p><i>правила организации хранения ценностей, проживающих;</i></p> <p><i>правила заполнения документации на хранение личных вещей, проживающих в гостинице;</i></p> <p><i>требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ;</i></p> <p><i>рациональную организацию труда на рабочем месте;</i></p> <p><i>терминологию иностранного языка по работе службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</i></p>
--	---	--

	<i>деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с использованием терминологии на иностранном языке</i>	
Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных	осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами (службами) гостиничного комплекса; разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных;	особенности взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими службами гостиницы виды, особенности и методика проведения инструктажа персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
Материально технические ресурсы Тренинговый кабинет "Гостиничный номер" (стандарт с 2-мя кроватями) <u>Оборудование учебного тренингового кабинета:</u> Бра, верхний светильник, гладильная доска, душевая кабина , зеркало, кондиционер, кресло, кровать одноместная, мини – бар, настольная лампа (напольный светильник), прикроватные тумбочки, пылесос, раковина, стол, стул, телевизор, телефон, унитаз, утюг, шкаф, одеяло, подушка, покрывало, комплект постельного белья, шторы, напольное покрытие, укомплектованная тележка горничной, ершик для унитаза, ведро для мусора, держатель для туалетной бумаги, стакан, полотенце для лица, полотенце для тела, полотенце для ног, салфетка на раковину, полотенце коврик, санитарно – гигиенические принадлежности.		

Спецификация 3.3.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей		
Действия	Умения	Знания
Оценка выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	контролировать соблюдение сотрудниками требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и санитарно-эпидемиологических требований к организации обслуживания гостей в процессе проживания; контролировать выполнение сотрудниками стандартов	правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; критерии и показатели качества обслуживания; критерии оценки качества обслуживания

	обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда контролировать процесс обслуживания гостей анализировать результаты деятельности	
Выявление показателей качества обслуживания	выбирать и определять показатели качества обслуживания, разработки и представления предложений по повышению качества обслуживания	критерии оценки качества обслуживания; методы оценки качества предоставленной услуги
<p>Материально технические ресурсы Тренинговый кабинет "Гостиничный номер" (стандарт с 2-мя кроватями) Оборудование тренингового кабинета: Бра, верхний светильник, гладильная доска, душевая кабина, зеркало, кондиционер, кресло, кровать одноместная, мини – бар, настольная лампа (напольный светильник), прикроватные тумбочки, пылесос, раковина, стол, стул, телевизор, телефон, унитаз, утюг, шкаф, одеяло, подушка, покрывало, комплект постельного белья, шторы, напольное покрытие, укомплектованная тележка горничной, ершик для унитаза, ведро для мусора, держатель для туалетной бумаги, стакан, полотенце для лица, полотенце для тела, полотенце для ног, салфетка на раковину, полотенце коврик, санитарно – гигиенические принадлежности.</p>		

ВД 4. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

Спецификация 4.1.

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале		
Действия	Умения	Знания
Планирование деятельности службы бронирования и продаж; Оценка и планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Осуществлять планирование, деятельности службы бронирования и продаж; Оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; Определять численность и функциональные обязанности работников, в соответствии с особенностями рынка и используемыми СР	Структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; методика определения потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; направления работы отделов бронирования и продаж;

	каналами сбыта гостиничного продукта	<i>функциональные обязанности работников службы бронирования и продаж (WS)</i> <i>рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка (WS)</i>
--	--------------------------------------	---

Материально технические ресурсы

Тренинговый кабинет "Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования":

Оборудование тренингового кабинета:

Комплексная АСУ отелем Opera (Fidelio, Libra и др.), программа на сервере, персональный компьютер, стойка ресепшн, телефон, многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс), мобильный терминал оплаты (гибридный считыватель банковских карт), сейф, POS-терминал, шкаф для папок, детектор валют, терминал для создания электронных ключей, лотки для бумаги.

Спецификация 4.2.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы		
Действия	Умения	Знания
Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	Организовывать процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями гостиничного продукта и рынка, преимуществами отеля и выделенными группами целевых клиентов;	<i>Организационные и правовые основы деятельности службы бронирования и продаж (WS)</i> <i>задачи, функции и особенности работы службы бронирования и продаж (WS)</i> <i>требования к сотрудникам службы (WS)</i>
Координация деятельности подчиненных	<i>Оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; осуществлять гарантированное бронирование различными методами; аннулировать бронирование; владеть технологией ведения телефонных переговоров; консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; (WS)</i> использовать технические, телекоммуникационные средства и	<i>виды и способы бронирования; виды заявок по бронированию и действия по ним; последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; (WS)</i> <i>состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных туристов, компаний, турагентств, туроператоров; особенности и методы гарантированного и негарантированного</i>

	<p>профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;</p> <p><i>осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;</i></p> <p><i>выделять целевой сегмент клиентской базы;</i></p> <p>собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;</p> <p><i>ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;</i></p> <p><i>разрабатывать предложения по увеличению эффективности каналов сбыта</i></p> <p>разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;</p> <p><i>выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;</i></p> <p>планировать и прогнозировать продажи</p>	<p><i>бронирования; правила аннулирования бронирования; правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; (WS)</i></p> <p>способы управления доходами гостиницы;</p> <p>особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;</p> <p><i>виды каналов сбыта гостиничного продукта</i></p> <p><i>подходы к сегментации клиентов, методики составления профиля клиента, особенности работы с различными категориями гостей;</i></p> <p><i>основы ценообразования, виды тарифных планов и тарифная политика гостиничного предприятия;</i></p> <p><i>особенности ценообразования и ценовой политики гостиничного предприятия;</i></p> <p><i>методы расчета цены гостиничных услуг и управления доходами;</i></p> <p><i>понятие и варианты тарифов</i></p> <p>методы управления продажами с учётом сегментации;</p> <p>способы позиционирования и выделения его конкурентных преимуществ;</p> <p><i>особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; (WS)</i></p> <p>каналы и технологии продаж гостиничного продукта;</p> <p><i>методы максимизации доходов гостиницы;</i></p> <p>методики оценки конкурентного окружения,</p>
--	---	--

		психологические модели потребительских мотиваций
Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с приоритетными для СР каналами сбыта; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта	Кадровый состав службы бронирования и продаж, его функциональные обязанности; квалификационные характеристики должностей (профессий) гостиничной сферы; профессиональные компетенции сотрудника службы бронирования и продаж гостиницы и основы его самопрезентации; требования к персоналу; порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы бронирования и продаж гостиницы; каналы сбыта: внешние, в частности, gds, и внутренние – и особенности работы с ними
Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности	Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности	Виды стимулирования труда персонала службы бронирования и продаж, их эффективность; Принципы создания системы «лояльности»
Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса	Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы бронирования и продаж с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;	Особенности взаимодействия службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы
Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных	Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных;	Методика и виды, проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения
<p>Материально технические ресурсы Тренинговый кабинет "Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования": Оборудование тренингового кабинета: Комплексная АСУ отелем Opera (Fidelio, Libra и др.), программа на сервере, персональный компьютер, стойка ресепшн, телефон, многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс), мобильный терминал оплаты (гибридный считыватель</p>		

банковских карт), сейф, POS-терминал, шкаф для папок, детектор валют, терминал для создания электронных ключей, лотки для бумаги.

Спецификация 4.3.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества продажи гостиничного		
Действия	Умения	Знания
Оценка выполнения сотрудниками стандартов работы и регламентов службы бронирования и продаж	Контролировать соблюдение сотрудниками требований охраны труда в процессе работы в службе бронирования и продаж; Контролировать выполнение сотрудниками стандартов работы с клиентами и регламентов службы бронирования и продаж Анализировать результаты деятельности Разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов.	Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе работы с клиентами; Стандарты работы и регламенты службы бронирования и продаж; критерии и показатели качества деятельности; Современные методы и технологии повышения эффективности работы по сбыту гостиничного продукта
Выявление показателей качества работы службы бронирования и продаж	Выбирать и определять показатели качества работы службы бронирования и продаж, Определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; Разрабатывать и представлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта	Критерии и методы оценки качества работы службы бронирования и продаж; Критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам
<p>Материально технические ресурсы Тренинговый кабинет "Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования": Оборудование тренингового кабинета: Комплексная АСУ отелем Opera (Fidelio, Libra и др.), программа на сервере, персональный компьютер, стойка ресепшн, телефон, многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс), мобильный терминал оплаты (гибридный считыватель</p>		

банковских карт), сейф, POS-терминал, шкаф для папок, детектор валют, терминал для создания электронных ключей, лотки для бумаги.

ВД 5. Выполнение работ по профессии 11695 «Горничная».

Спецификация 5.1.

ПК 5.1 Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице		
Действия	Умения	Знания
<ul style="list-style-type: none"> - использование оперативной информации о заполняемости гостиницы; - комплектация тележки горничной профессиональными моющими средствами, инвентарем и оборудованием, бельем, предметами личной гигиены и другими предметами предоставляемые гостям; - проведение влажной уборки забронированных номеров, ежедневной текущей уборки номеров, уборки номеров после выезда гостей, промежуточной уборки, генеральной уборки; - заправка постели в соответствии со стандартом гостиницы; - подготовка номера ко сну (вечерний сервис); - обслуживание замены номеров; - соблюдение качества обслуживания; - выполнение технологии использования моющих средств, инвентаря и оборудования; - проверка рабочего состояния бытовых приборов и оборудования номера; 	<ul style="list-style-type: none"> - пользоваться оперативной информацией о заполняемости гостиницы; - комплектовать тележку горничной: профессиональными моющими средствами, инвентарем и оборудованием, бельем, предметами личной гигиены и другими предметами предоставляемые гостям; - выполнять процедуры и последовательность влажной уборки забронированных номеров, ежедневной текущей уборки номеров после выезда гостей, промежуточной уборки, генеральной уборки; - заправлять постели в соответствии со стандартом гостиницы; - сортировать бывшее в употреблении белье и сдавать его в стирку; - вести учет и контроль правильного использования белья; - подготавливать номер ко сну (вечерний сервис); - обслуживать замену номеров; 	<ul style="list-style-type: none"> - правила пользования оперативной информацией о заполняемости номерного фонда гостиницы; - правила комплектации тележки горничной, приемы использования тележки, методы загрузки; - ассортимент и технологии использования моющих средств, оборудования и материалов для гостей при уборке уборки номеров, ванной комнаты, помещений общего пользования и административных помещений; - приемы подготовки материалов для гостей и их возобновления; - технология использования специального оборудования для уборки; - процедура и последовательность уборки номеров; - процедура проверки рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номера; - порядок выноса мусора и подносов; - стандарты заправки постелей, хранения чистого и грязного белья; - процедура обслуживания гостей: контроль качества подготовки номера; - процедура и последовательность уборки

<ul style="list-style-type: none"> - соблюдение техники безопасности на рабочем месте; - выполнение процедуры завершения уборки 	<ul style="list-style-type: none"> - соблюдать качество обслуживания: чистоту в номере (ванной комнате, других помещениях) и подготовленность помещений для гостей; - выполнять технологию использования моющих средств, инвентаря и оборудования; - проверять рабочее состояние бытовых приборов и оборудования номера; - соблюдать технику безопасности на рабочем месте; - выполнять процедуру завершения уборки 	<p>помещений общего пользования и административных помещений;</p> <p>раскладки чистого белья на полки для хранения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - процедуры хранения инвентаря для уборки; - процедуру уведомления об обслуживании номеров; - процедуры разгрузки, уборки и хранения тележки, инвентаря и оборудования; - процедуры содержания и хранения приборов и оборудования, применяющегося для уборки; - правила пожарной безопасности; - действия в чрезвычайных ситуациях;
---	--	--

Материально технические ресурсы

Тренинговый кабинет "Гостиничный номер" (стандарт с 2-мя кроватями)

Оборудование тренингового кабинета

Бра, верхний светильник, гладильная доска, душевая кабина, зеркало, кондиционер, кресло, кровать одноместная, мини – бар, настольная лампа (напольный светильник), прикроватные тумбочки, пылесос, раковина, стол, стул, телевизор, телефон, унитаз, утюг, шкаф, одеяло, подушка, покрывало, комплект постельного белья, шторы, напольное покрытие, укомплектованная тележка горничной, ершик для унитаза, ведро для мусора, держатель для туалетной бумаги, стакан, полотенце для лица, полотенце для тела, полотенце для ног, салфетка на раковину, полотенце коврик, санитарно – гигиенические принадлежности.

Спецификация 5.2.

ПК 5.2 Принимать и выполнять заказы от проживающих на бытовые услуги		
Действия	Умения	Знания
<ul style="list-style-type: none"> - прием и выполнение заказов от проживающих на бытовые услуги 	<ul style="list-style-type: none"> - принимать и оформлять заказы для стирки и чистки (сухой чистки); - принимать заказы от проживающих на бытовые услуги (чистку, утюжку одежды и др. мелкий ремонт) и обеспечивать их своевременное выполнение 	<ul style="list-style-type: none"> процедуры оформления вещей для стирки и чистки (сухой химчистки); - процедура передачи-приемки вещей одежды в стирку и чистку; - правила приема заказов от проживающих на бытовые услуги
<p>Материально технические ресурсы</p> <p>Тренинговый кабинет "Гостиничный номер" (стандарт с 2-мя кроватями)</p> <p><u>Оборудование тренингового кабинета</u></p> <p>Бра, верхний светильник, гладильная доска, душевая кабина, зеркало, кондиционер, кресло, кровать одноместная, мини – бар, настольная лампа (напольный светильник),</p>		

прикроватные тумбочки, пылесос, раковина, стол, стул, телевизор, телефон, унитаз, утюг, шкаф, одеяло, подушка, покрывало, комплект постельного белья, шторы, напольное покрытие, укомплектованная тележка горничной, ершик для унитаза, ведро для мусора, держатель для туалетной бумаги, стакан, полотенце для лица, полотенце для тела, полотенце для ног, салфетка на раковину, полотенце коврик, санитарно – гигиенические принадлежности.

Спецификация 5.3

РК. 10. Принимать номер после выезда гостя		
Действия	Умения	Знания
-выполнение приёмки номеров	- принимать номера после выезда гостей; - активировать утерянную собственность гостей; - сообщать старшей горничной об обнаружении порчи имущества и оборудования	- процедура и последовательность работы при приемке номеров; - технология проверки наличия и активирования утерянной собственности гостей; - порядок действий при обнаружении порчи имущества и оборудования;
<p>Материально технические ресурсы Тренинговый кабинет "Гостиничный номер" (стандарт с 2-мя кроватями) <u>Оборудование тренингового кабинета</u> Бра, верхний светильник, гладильная доска, душевая кабина , зеркало, кондиционер, кресло, кровать одноместная, мини – бар, настольная лампа (напольный светильник), прикроватные тумбочки, пылесос, раковина, стол, стул, телевизор, телефон, унитаз, утюг, шкаф, одеяло, подушка, покрывало, комплект постельного белья, шторы, напольное покрытие, укомплектованная тележка горничной, ершик для унитаза, ведро для мусора, держатель для туалетной бумаги, стакан, полотенце для лица, полотенце для тела, полотенце для ног, салфетка на раковину, полотенце коврик, санитарно – гигиенические принадлежности.</p>		

Спецификация 5.4

РК. 11. Передавать дежурство в конце смены		
Действия	Умения	Знания
- выполнение передачи дежурства в конце смены	- передавать дежурство в конце смены; - делать записи о незавершенной работе (услугах), особых пожеланий гостей, ожидаемых поздних заселений и отъездов, срочных и важных сообщений, особых происшествиях или проблемах	- процедура передачи дежурства в конце смены и приведения рабочего места в порядок; - процедура и порядок ведения записей о незавершенной работе (услугах), особых пожеланий гостей, ожидаемых поздних заселений и отъездов, срочных и важных сообщений, особых происшествиях или проблемах

Материально технические ресурсы

Тренинговый кабинет "Гостиничный номер" (стандарт с 2-мя кроватями)

Оборудование тренингового кабинета

Бра, верхний светильник, гладильная доска, душевая кабина, зеркало, кондиционер, кресло, кровать одноместная, мини – бар, настольная лампа (напольный светильник), прикроватные тумбочки, пылесос, раковина, стол, стул, телевизор, телефон, унитаз, утюг, шкаф, одеяло, подушка, покрывало, комплект постельного белья, шторы, напольное покрытие, укомплектованная тележка горничной, ершик для унитаза, ведро для мусора, держатель для туалетной бумаги, стакан, полотенце для лица, полотенце для тела, полотенце для ног, салфетка на раковину, полотенце коврик, санитарно – гигиенические принадлежности.

3.2. Спецификация общих компетенций

Дискрипторы (показатели сформированности)	Умения	Знания
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.		
<ul style="list-style-type: none">– Распознавание сложных проблемных ситуаций в различных контекстах.– Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности.– Определение этапов решения задачи.– Определение потребности в информации.– Осуществление эффективного поиска.– Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных.– Разработка детального плана действий.– Оценка рисков на каждом шагу.– Оценка плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана.	<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.– Правильно 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).	<ul style="list-style-type: none">– 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.– Структура плана для решения задач.– Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности		
<ul style="list-style-type: none"> – Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач – Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. – Структурирование отобранной информации в соответствии с параметрами поиска. – Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности. 	<ul style="list-style-type: none"> – Определять задачи 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. 	<ul style="list-style-type: none"> – Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности. – Приемы структурирования информации. – Формат оформления результатов поиска информации.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.		
<ul style="list-style-type: none"> – Использование актуальной нормативно-правовой документацию по специальности. – Применение современной научной профессиональной терминологии. – Определение траектории профессионального развития и самообразования. 	<ul style="list-style-type: none"> – Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности. – Выстраивать траектории профессионального и личностного развития. 	<ul style="list-style-type: none"> – Содержание актуальной нормативно-правовой документации. – Современная научная и профессиональная терминология. – Возможные траектории профессионального развития и самообразования.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.		
<ul style="list-style-type: none"> – Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач. – Планирование профессиональной деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> – Организовывать работу коллектива и команды. – Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. 	<ul style="list-style-type: none"> – Психология коллектива. – Психология личности. – Основы проектной деятельности.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.		
<ul style="list-style-type: none"> – Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке. – Проявление толерантности в рабочем коллективе. 	<ul style="list-style-type: none"> – Излагать свои мысли на государственном языке. – Оформлять документы. 	<ul style="list-style-type: none"> – Особенности социального и культурного контекста. – Правила оформления документов.

<p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения</p>		
<ul style="list-style-type: none"> – Понимать значимость своей специальности. – Демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей. 	<ul style="list-style-type: none"> – Описывать значимость своей специальности – Презентовать структуру профессиональной деятельности по специальности. 	<ul style="list-style-type: none"> – Сущность гражданско-патриотической позиции. – Общечеловеческие ценности. – Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности.
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> – Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности. – Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте. 	<ul style="list-style-type: none"> – Соблюдать нормы экологической безопасности. – Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности. 	<ul style="list-style-type: none"> – Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности. – Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности. – Пути обеспечения ресурсосбережения.
<p>ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> – Сохранение и укрепление здоровья посредством использования средств физической культуры. – Поддержание уровня физической подготовленности для успешной реализации профессиональной деятельности. 	<ul style="list-style-type: none"> – Использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей. – Применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности. – Пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности. 	<ul style="list-style-type: none"> – Роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека. – Основы здорового образа жизни. – Условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности. – Средства профилактики перенапряжения.
<p>ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> – Применение средств информатизации и информационных технологий для 	<ul style="list-style-type: none"> – Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач. 	<ul style="list-style-type: none"> – Современные средства и устройства информатизации.

реализации профессиональной деятельности.	– Использовать современное программное обеспечение.	– Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.		
<ul style="list-style-type: none"> – Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языках. – Ведение общения на профессиональные темы. 	<ul style="list-style-type: none"> – 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 объяснить свои действия (текущие и планируемые). – Писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы. 	<ul style="list-style-type: none"> – 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.
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.		
<ul style="list-style-type: none"> – Определение инвестиционной привлекательности коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности. – Составлять бизнес план. – Презентовать бизнес-идею. – Определение источников финансирования. – Применение грамотных кредитных продуктов для открытия дела. 	<ul style="list-style-type: none"> – Выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи. – Презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности. – Оформлять бизнес-план. – Рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования. 	<ul style="list-style-type: none"> – Основы предпринимательской деятельности. – Основы финансовой грамотности. – Правила разработки бизнес-планов. – Порядок выстраивания презентации. – Кредитные банковские продукты.

3.3. Формирование конкретизированных требований по структурным элементам программы

3.3.1. Конкретизированные требования к результатам освоения профессиональных модулей профессионального цикла

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
ВД 1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения					
ПК 1.1. ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 09	МДК 01.01 Организация контроль деятельности работников службы приема и размещения	318	– Планирование деятельности службы приема и размещения.	– Осуществлять планирование, деятельности службы приема и размещения.	– Структура и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием. – Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.
			– Оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.	– Определять численность и функциональные обязанности работников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами. – Организовывать работу по поддержке и ведению информационно й базы данных службы приема и размещения	– Методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. – Функциональные обязанности работников. – Правила работы с информационной базой данных гостиницы.
ПК 1.2 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 09	МДК 01.01 Организация контроль деятельности работников службы приема и размещения		– Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы.	– Организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля.	– Стандартное оборудование службы приема и размещения. – Цели, функции и особенности работы службы приема и размещения.

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
					–Порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей.
			–Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных. –Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных.	–Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных. –Организовывать деятельность работников службы приема и размещения.	–Методика и виды, проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения. –Кадровый состав службы приема и размещения, его функциональные обязанности. –Требования к облаживающему персоналу службы приема и размещения.
			–Координация деятельности подчиненных.	–Регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан). –Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время	–Организация службы приема и размещения. –Стандарты качества обслуживания при приеме, размещение и выписке гостей. –Правила приема, регистрации и поселения индивидуальных гостей, групп,

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
				<p>проживания в гостинице.</p> <p>–Готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.</p> <p>–Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними.</p> <p>–Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p> <p>–Составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги).</p>	<p>корпоративных гостей.</p> <p>–</p> <p>–Правила регистрации иностранных гостей.</p> <p>–Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.</p> <p>–Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания.</p> <p>–Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.</p> <p>–Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.</p>

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
				<p>– Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса.</p> <p>– Выполнять обязанности ночного портье.</p>	<p>– Особенности взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы</p> <p>– Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.</p>
				– Информировать работников службы приема и размещения о методах урегулирования конфликтных ситуаций.	<p>– Правила поведения в конфликтных ситуациях.</p> <p>– Правила работы с возражениями гостей.</p>
			– Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса.	– Организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществ и отеля.	<p>– Стандартное оборудование службы приема и размещения.</p> <p>– Цели, функции и особенности работы службы приема и размещения.</p> <p>– Порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей.</p>

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
			– Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения.	– Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных.	– Методика и виды, проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения.
ПК 1.3 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 09	МДК 01.01 Организация контроль деятельности работников службы приема и размещения		– Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения.	– Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения. – Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору. – Контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей. – Анализировать результаты деятельности.	– Стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения. – Критерии и показатели качества обслуживания. – Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. – Категории гостей и особенности обслуживания.
			– Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности.	– Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных.	– Методы и их особенности при стимулировании и труда персонала службы приема и размещения.
			– Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.	– Контролировать соблюдение сотрудниками службы приема и размещения требований охраны труда на производстве и в процессе	– Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
				обслуживания гостей.	в процессе обслуживания гостей.
			–	–	–
ПК 1.2 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 08 ОК 09 ОК 10	МДК 01.03 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приёма и размещения	72	– Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы.	– Применять профессиональную лексику в процессе обслуживания, с учётом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса – Регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); – Информировать потребителя о видах услуг и правилах	– Профессиональная лексика: персонала службы приёма и размещения, зону регистрации: предметы, организацию порядок. – Административные процедуры и процессы, в том числе подачи, обработки текстов, баз данных, ксерокопирование и ведение учета.
			– Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных. – Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных.	– Проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных, используя профессиональную лексику. – Составлять перечень требований к внешнему виду.	– Профессиональная лексика: персонал службы приема и размещения, его функциональные обязанности; – Внешний вид персонала; – Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте.

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
			– Координация деятельности подчиненных службы приёма и размещения.	– Применять профессиональную лексику, речевой этикет в процессе взаимодействия и координации деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса, решении спорных вопросов.	– Профессиональная лексика: речевой этикет, взаимодействие с другими службами, решение конфликтных ситуаций и спорных вопросов.

ВД 2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

ПК 2.1 ОК 01. ОК 02. ОК 03.	МДК 02.01 Организация питания в гостиничном комплексе	196	– Оценка соответствия деятельности службы питания законодательным и нормативным актам. – Оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.	– Осуществлять планирование потребностей с учетом особенностей работы организаций службы питания, в т.ч. на иностранном языке. – Анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале. – Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и	– Законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса. – ГОСТ Р 50647-2010. Национальный стандарт российской федерации – ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования; – ГОСТ 50762-2009 Общественное питание.
--------------------------------------	--	-----	--	---	---

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
				<p>установленными нормативами.</p> <p>– Планировать потребности материальных ресурсов (мебели, столовой посуды, приборов, столового белья и оборудования) различных подразделений службы питания.</p>	<p>Классификация предприятий;</p> <p>– ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.</p> <p>– Задачи, функций, особенностей организаций разных типов и классов, методов и форм обслуживания.</p> <p>– Требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены.</p> <p>– Нормы обслуживания, методики определения численности персонала для предоставления услуг высокого качества</p> <p>– Методика определения потребностей службы питания в материальных</p>

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
					<p>ресурсах и персонале.</p> <p>– Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания.</p> <p>– Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания.</p> <p>– Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей.</p> <p>– Профессиональная терминология службы питания на иностранном языке.</p>
<p>ПК 2.2 ОК 04. ОК 05. ОК 06.</p>	<p>МДК 02.01 Организация питания в гостиничном комплексе</p>		<p>– Организация деятельности работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>	<p>– Организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков</p>	

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
				в организациях службы питания.	
			– Оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале	– Анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале.	– Задачи, функции, особенности организации разных типов и классов, методы и формы обслуживания; – требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены
				– Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами	– Нормы обслуживания, методики определения численности персонала для предоставления услуг высокого качества
				– Планировать потребности материальных ресурсов (мебели, столовой посуды, приборов, столового белья и оборудования) различных подразделений службы питания.	– Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале – Требования к торговым и производственным помещениям организаций

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
					<p>службы питания;</p> <ul style="list-style-type: none"> – Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания. – Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей.
ПК 2.3 ОК 07. ОК 09. ОК 10.	МДК 02.01 Организация питания в гостиничном комплексе		– Оценка и контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания	– Контролировать деятельность работников службы питания в соответствии с представлением специальных видов услуг, с нормами, инструкциями, требованиями к услугам общественного питания	– Специальные виды услуг и форм обслуживания. – Специализированные технологии и информационных программ, используемых в работе службы питания;
			– Оценка и контроль качества предоставляемых услуг потребителям службы питания гостиничного комплекса.	– Разрабатывать, корректировать и контролировать стандарты обслуживания и продаж	– Методы оценки качества предоставленных услуг; нормативы и спецификации процедур представления услуг высокого качества. – Особенности взаимодействия службы питания с

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
					другими службами гостиницы
				<ul style="list-style-type: none"> –Разрабатывать и внедрять критерии оценки качества обслуживания; –Эффективно решать вопросы, возникшие в незапланированной ситуации. 	–Критерии и показатели качества обслуживания;
				–	
ПК 2.1 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 08 ОК 10	МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания	72	<ul style="list-style-type: none"> –Оценка соответствия деятельности службы питания законодательным и нормативным актам. –Оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале; –Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных. –Распределение обязанностей и определение потребностей и степени 	<ul style="list-style-type: none"> –Осуществлять планирование потребностей с учетом особенностей работы организаций службы питания, в т.ч. на иностранном языке; –Проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных, используя профессиональную лексику. –Составлять перечень требований к внешнему виду. –Планировать потребности материальных 	<ul style="list-style-type: none"> –Профессиональная лексика: персонал службы питания, требования к персоналу. –Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте: производственная санитария, противопожарная защита и личная гигиена. –Предприятие питания: материально-техническое оснащение, нормы и правила эксплуатации,

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
			ответственности подчиненных	ресурсов (мебели, столовой посуды, приборов, столового белья и оборудования) различных подразделений службы питания	хранения мат ценностей. – виды обслуживания
ПК 2.2. ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 08 ОК 09	МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания		– Организация деятельности работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	– Организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;	– Профессиональная лексика: – способы обслуживания, – сочетание блюд и напитков.
			– Координация деятельности работников службы питания	– использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания, в т.ч. на иностранном языке	– Профессиональная терминология службы питания и документооборот от службы питания;
ПК 2.3. ОК1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 8, ОК 10;	МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания		– Оценка и контроль качества предоставляемых услуг потребителям службы питания	– Предоставление специальных видов услуг, форм и методов обслуживания, в том числе, на иностранном языке	– Профессиональная терминология службы питания на иностранном языке:

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
			гостиничного комплекса		– виды услуг, формы и методы обслуживания; – взаимодействие службы питания с другими службами гостиницы
ВД 3. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда					
ПК 3.1 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06	МДК 03.01 Организация и контроль текущей деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	354	– Планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;	– Осуществлять планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;	– Правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
			– Оценка и планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	– Оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. – Определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами;	– Методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале – Нормы обслуживания, методики определения численности работников для качественного обслуживания гостей;
ПК 3.2 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05	МДК 03.01 Организация и контроль текущей деятельности службы		– Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	– Организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в	– Задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
ОК 06	обслуживания и эксплуатации номерного фонда		в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	соответствии со стандартами гостиницы	<p>номерного фонда в гостинице</p> <ul style="list-style-type: none"> – Требования к обслуживающему персоналу, цели, средства и формы обслуживания – Технологии организации процесса обслуживания гостей – Регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице
			– Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных	– Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы	<ul style="list-style-type: none"> – Кадровый состав службы, его функциональные обязанности; – Качественные характеристики должностей (профессий) сферы гостиничного сервиса – Требования к персоналу гостиничного предприятия – Порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
					службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы
			– Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности	– Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности	– Виды стимулирования труда персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, их эффективность; особенности системы стимулирования работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в т.ч. различных категорий работников;
			– Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке	– Выполнять регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; – Формировать фонд нормативных и технических документов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на современном уровне, в т.ч. на	– Регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов. – Порядок регистрации

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
				<p>иностранном языке;</p> <p>– Организовывать подготовку к работе необходимых для оказания услуги ресурсов: комплектация рабочей тележки, выбор чистящих и моющих средств, постельного и банного белья, инвентаря, оборудования, и эффективного их использования</p> <p>– Организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;</p> <p>– Составлять бланки заказов на услуги прачечной-химчистки;</p> <p>– Организовывать прием и оформление заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих;</p> <p>– Контролировать учет банного, постельного и ресторанного белья;</p>	<p>документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;</p>

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
				<ul style="list-style-type: none"> – Принимать и оформлять заказы на услуги бизнес-центра, сервис-бюро, SPA-услуг; – Составлять диалог и работать с документацией при оказании услуги «побудка»; – Осуществлять общение по телефону при возникновении нестандартных ситуаций; – Принимать и оформлять заказы на услуги автотранспорта; – Работать с анимационно-досуговыми программами в гостиницах; – Заполнять документацию при пользовании депозитной ячейкой; – Организовывать работу с ключами от гостиничных номеров; – Организовывать, хранить и учитывать работу с дополнительным и магнитными картами; 	

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
				<ul style="list-style-type: none"> – Оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; – Организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг 	
ПК 3.3 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06	МДК 03.01 Организация и контроль текущей деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		<ul style="list-style-type: none"> – Оценка выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда 	<ul style="list-style-type: none"> – Контролировать соблюдение сотрудниками требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и санитарно-эпидемиологических требований к организации обслуживания гостей в процессе проживания; – Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации 	<ul style="list-style-type: none"> – Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; – Стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; критерии и показатели качества обслуживания; – Критерии оценки

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
				<p>номерного фонда</p> <p>– Контролировать процесс обслуживания гостей</p> <p>– Анализировать результаты деятельности</p>	<p>качества обслуживания</p>
			– Выявление показателей качества обслуживания	– Выбирать и определять показатели качества обслуживания, разработки и представления предложений по повышению качества обслуживания	– Критерии оценки качества обслуживания; методы оценки качества предоставленной услуги
ПК 3.2. ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 08 ОК 10	МДК 03.02 Иностранный язык в сфере коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	80	– Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	– Организовать обслуживание гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы цели, средства и формы обслуживания	– Профессиональная лексика: структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, цели и задачи
			– Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных	– Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы	– Профессиональная лексика: персонал службы, – Качественные характеристики должностей (профессий) сферы гостиничного сервиса; – Требования к персоналу

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
					<p>гостиничного предприятия;</p> <ul style="list-style-type: none"> – Порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности и персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы
			<ul style="list-style-type: none"> – Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке 	<ul style="list-style-type: none"> – Выполнять регламенты службы обслуживания и эксплуатации; – Организовывать подготовку к работе необходимых для оказания услуги ресурсов: комплектация рабочей тележки, выбор чистящих и моющих средств, постельного и банного белья, инвентаря, оборудования, и эффективного их использования – Организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений 	<ul style="list-style-type: none"> – Профессиональная лексика: перечень ресурсов и оборудования; – Правила обслуживания и внутреннего распорядка в гостиницах; – Правила техники на рабочем месте; – противопожарной безопасности; – Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ; – Ритм жизнедеятельности клиентов (отсутствие, время пребывания в номере, состав клиентов);

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
				<p>общего пользования;</p> <ul style="list-style-type: none"> – Составлять бланки заказов на услуги прачечной-химчистки; – Организовывать прием и оформление заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих; – Контролировать учет банного, постельного и ресторанного белья; – Принимать и оформлять заказы на услуги бизнес-центра, сервис-бюро, SPA-услуг; составлять диалог и работать с документацией при оказании услуги «побудка»; – Осуществлять общение по телефону при возникновении нестандартных ситуаций; – Принимать и оформлять заказы на услуги автотранспорта; – Работать с анимационно-досуговыми 	<ul style="list-style-type: none"> – Правила и особенности применения чистящих и моющих средств; – Виды и последовательности уборочных операций; – Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; – Виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; – Порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку и получения готовых заказов;

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
				<p>программами в гостиницах;</p> <ul style="list-style-type: none"> – Заполнять документацию при пользовании депозитной ячейкой; – Организовывать работу с ключами от гостиничных номеров; – Организовывать, хранить и учитывать работу с дополнительным и магнитными картами; – Оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; – Организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного – Обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение 	<ul style="list-style-type: none"> – Принципы и технологии организации досуга и отдыха; – Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; – Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; – Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; – Правила поведения работников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; – Правила обращения с магнитными ключами; – Правила организации хранения ценностей проживающих; – Правила заполнения документации

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
				<p>ценностей проживающих;</p> <ul style="list-style-type: none"> – Контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; – Составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним; – Предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих; – Осуществлять координацию деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с использованием терминологии на иностранном языке. 	<p>на хранение личных вещей проживающих в гостинице;</p> <ul style="list-style-type: none"> – Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей; – Профессиональная терминология при работе службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
			<p>– Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса</p> <p>– Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных</p>	<p>– Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;</p> <p>– Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных;</p>	<p>– Особенности взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими службами гостиницы</p> <p>– Особенности и методика проведения инструктажа персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>
				<p>– обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;</p> <p>– контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;</p> <p>– составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда</p>	<p>– Перечень ресурсов необходимых для качественного выполнения услуги. требования к их формированию;</p> <p>– Правила обслуживания и внутреннего распорядка в гостиницах;</p> <p>– Размеры площади каждого номера; системы работы коммуникаций; состояния оборудования;</p> <p>– Правила техники безопасности,</p>

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
				<p>при работе с ним;</p> <ul style="list-style-type: none"> – предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих; осуществлять координацию деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с использованием терминологии на иностранном языке. 	<p>противопожарной безопасности ;</p> <ul style="list-style-type: none"> – Сроки проживания клиентов в номерах; – Рациональной организации труда на рабочем месте; – Система оплаты труда; – Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ; – Ритм жизнедеятельности клиентов (отсутствие, время пребывания в номере, состав клиентов); – нормы порядка, определяемого стилем гостиницы, законы чистоты и гигиены; – правила и особенности применения чистящих и моющих средств; – виды и последовательность уборочных операций;

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
					<p>– основные виды уборочных работ</p> <p>– правила техники безопасности при проведении уборочных работ;</p> <p>– порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;</p> <p>– правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;</p> <p>– виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;</p>

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
					<ul style="list-style-type: none"> – порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку и получения готовых заказов; – принципы и технологии организации досуга и отдыха; – порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; – правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; – правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; – правила поведения работников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; – правила обращения с магнитными ключами;

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
					<ul style="list-style-type: none"> – правила организации хранения ценностей проживающих; – правила заполнения документации на хранение личных вещей – проживающих в гостинице; – правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей; – терминологию иностранного языка по работе службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
			<ul style="list-style-type: none"> – Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных 	<ul style="list-style-type: none"> – осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами (службами) гостиничного комплекса; разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных; 	<ul style="list-style-type: none"> – особенности взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими службами гостиницы виды, особенности и методика проведения инструктажа персонала службы обслуживания и эксплуатации

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
					номерного фонда
<i>ВД 4. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.</i>					
ПК 4.1 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 09	<i>МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</i>	<i>180</i>	Планирование деятельности службы бронирования и продаж; Оценка и планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Осуществлять планирование, деятельности службы бронирования и продаж; Оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; Определять численность и функциональные обязанности работников, в соответствии с особенностями рынка и используемыми СР каналами сбыта гостиничного продукта	Структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; методика определения потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; направления работы отделов бронирования и продаж; <i>функциональные обязанности работников службы бронирования и продаж (WS)</i> <i>рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка (WS)</i>
ПК 4.2 ОК 01 ОК 02	МДК 04.01 Организация и контроль		Организация деятельности службы	Организовывать процесс работы службы	<i>Организационные и правовые основы</i>

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 09	текущей деятельности работников службы бронирования и продаж		бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	бронирования и продаж в соответствии с особенностями гостиничного продукта и рынка, преимуществам и отеля и выделенными группами целевых клиентов; 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;	деятельности службы бронирования и продаж (WS) задачи, функции и особенности работы службы бронирования и продаж (WS) требования к сотрудникам службы (WS) Способы управления доходами гостиницы; Особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; Подходы к сегментации клиентов, методики составления профиля клиента, особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учетом сегментации; способы позиционирования ср и выделения его конкурентных преимуществ; особенности продаж

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
				Планировать и прогнозировать продажи;	номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; Каналы и технологии продаж гостиничного продукта; Основы ценообразования, виды тарифных планов и тарифная политика гостиничного предприятия; Методов максимизации доходов гостиницы; Методики оценки конкурентного окружения, Психологические модели потребительских мотиваций
			Координация деятельности подчиненных	<i>Оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; осуществлять гарантированное бронирование различными методами; аннулировать бронирование; владеть технологией ведения телефонных переговоров;</i>	<i>виды и способы бронирования; виды заявок по бронированию и действия по ним; последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; (WS) состав, функции и возможности</i>

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
				<p><i>консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;</i> (WS)</p> <p>использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;</p> <p><i>осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;</i></p> <p><i>выделять целевой сегмент клиентской базы;</i></p> <p>собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;</p> <p><i>ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;</i></p> <p><i>разрабатывать предложения по увеличению эффективности каналов сбыта</i></p> <p>разрабатывать мероприятия по повышению</p>	<p>использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;</p> <p><i>правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных туристов, компаний, турагентств, туроператоров</i>;</p> <p><i>особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;</i></p> <p><i>правила аннулирования бронирования;</i></p> <p><i>правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями и при бронировании;</i> (WS)</p> <p>способы управления доходами гостиницы;</p> <p>особенности спроса и предложения в</p>

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
				<p>лояльности гостей;</p> <p><i>выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;</i></p> <p>планировать и прогнозировать продажи</p>	<p>ГОСТИНИЧНОМ бизнесе;</p> <p><i>виды каналов сбыта гостиничного продукта</i></p> <p><i>подходы к сегментации клиентов, методики составления профиля клиента, особенности работы с различными категориями гостей;</i></p> <p><i>основы ценообразования, виды тарифных планов и тарифная политика гостиничного предприятия;</i></p> <p><i>особенности ценообразования и ценовой политики гостиничного предприятия;</i></p> <p><i>методы расчета цены гостиничных услуг и управления доходами;</i></p> <p><i>понятие и варианты тарифов</i></p> <p>методы управления продажами с</p>

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
					<p>учётom сегментации;</p> <p>способы позиционирования и выделения его конкурентных преимуществ;</p> <p><i>особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;</i></p> <p><i>(WS)</i></p> <p>каналы и технологии продаж гостиничного продукта;</p> <p><i>методы максимизации доходов гостиницы;</i></p> <p>методики оценки конкурентного окружения, психологические модели потребительских мотиваций</p>
			<p>Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных</p>	<p>Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с приоритетными для СР каналами сбыта</p> <p>Выявлять конкурентоспособность</p>	<p>Кадровый состав службы бронирования и продаж, его функциональные обязанности;</p> <p>Квалификационные характеристики должностей (профессий)</p>

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
				гостиничного продукта.	гостиничной сферы Профессиональные компетенции сотрудника службы бронирования и продаж гостиницы и основы его самопрезентации Требования к персоналу Порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы бронирования и продаж гостиницы Каналы сбыта: внешние, в частности, gds, и внутренние – и особенности работы с ними
			Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности	Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности	Виды стимулирования труда персонала службы бронирования и продаж, их эффективность; Принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
ПК 4.3	МДК 04.01 Организация и		Оценка выполнения	Контролировать соблюдение	Правила и нормы охраны

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
	контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж		сотрудниками стандартов работы и регламентов службы бронирования и продаж	сотрудниками требований охраны труда в процессе работы в службе бронирования и продаж; Контролировать выполнение сотрудниками стандартов работы с клиентами и регламентов службы бронирования и продаж Анализировать результаты деятельности Разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов.	труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе работы с клиентами; Стандарты работы и регламенты службы бронирования и продаж; критерии и показатели качества деятельности; Современные методы и технологии повышения эффективности работы по сбыту гостиничного продукта
			Выявление показателей качества работы службы бронирования и продаж	Выбирать и определять показатели качества работы службы бронирования и продаж, Определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;	Критерии и методы оценки качества работы службы бронирования и продаж; Критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
				Разрабатывать и представлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта	
ПК 4.2. ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 08, ОК 10;	МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	72	Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	Организовывать процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями гостиничного продукта и рынка, преимуществам и отеля и выделенными группами целевых клиентов;	Профессиональная лексика: задачи, функции и особенности работы отдела бронирования и продаж, требования к работникам службы; особенности работы с различными категориями гостей;
			Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с приоритетными для СР каналами сбыта Выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта	Профессиональная лексика: персонал службы, квалификационные характеристики должностей (профессий) сферы гостиничного сервиса; требования к персоналу гостиничного предприятия; Профессиональные компетенции сотрудника службы бронирования и продаж

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
					<p>гостиницы и основы его самопрезентации</p> <p>Требования к персоналу</p> <p>Порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы бронирования и продаж гостиницы</p> <p>Каналы сбыта: внешние, в частности, gds, и внутренние – и особенности работы с ними</p>
			<p>Координация деятельности подчиненных</p>	<p>Выполнять регламенты службы бронирования и продаж;</p> <p>Организовывать подготовку к работе необходимых ресурсов: клиентские базы, базы партнерских компаний; программы бронирования, бланки договоров, бланки заявок, графики заезда, карты движения номерного фонда, иные ресурсы – и</p>	<p>Профессиональная лексика:</p> <p>Документооборот службы бронирования и продаж;</p> <p>Особенности оформления и составления отдельных видов организационных – распорядительных и финансово-расчетных документов;</p> <p>Порядок регистрации документов и ведения контроля их исполнения;</p>

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
				<p>эффективного их использования. Вести телефонные и личные переговоры с клиентами, электронную переписку, презентовать объект продажи, ориентироваться в ценовой политике СР. Проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж</p>	<p>Перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию ; Особенности ведения переговоров: телефонных / личных; Особенности деловой электронной переписки; Особенности презентации объекта продажи; Особенности ценообразования и ценовой политики гостиничного предприятия Методы расчета цены гостиничных услуг и управления доходами; Понятие и варианты тарифов</p>
			<p>Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими</p>	<p>Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы бронирования и продаж с</p>	<p>Особенности взаимодействия службы бронирования и продаж с другими</p>

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
			отделами (службами) гостиничного комплекса	другими отделами (службами) гостиничного комплекса;	службами гостиницы. Методика и виды, проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения
			Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных	Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных;	Методика и виды, проведения инструктажа для персонала бронирования и продаж
<i>ВД 5. Выполнение работ по профессии 11695 "Горничная"</i>					
ПК 5.1 ПК 5.2 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 08 ОК 09 РК 6 РК 7	МДК 05.01 <i>Выполнение работ по профессии 11695 "Горничная"</i>	36	Выполнение различных видов уборки номеров, служебных помещений и мест общего пользования	Пользоваться оперативной информацией о заполняемости гостиницы; комплектовать тележку горничной: профессиональными моющими средствами, инвентарем и оборудованием, бельем, предметами личной гигиены и другими предметами предоставляемыми гостям; выполнять процедуры и последовательность влажной уборки забронированных номеров, ежедневной текущей уборки номеров, уборки номеров после	Правила пользования оперативной информацией о заполняемости номерного фонда гостиницы; правила комплектации тележки горничной, приемы использования тележки, методы загрузки; ассортимент и технологии использования моющих средств, оборудования и материалов для гостей при уборке номеров, ванной комнаты, помещений общего

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
				<p>выезда гостей, промежуточной уборки, генеральной уборки; заправлять кровати в соответствии со стандартом гостиницы; сортировать бывшее в употребление белье и сдавать его в стирку; вести учет и контроль правильного использования белья; подготавливать номер ко сну (вечерний сервис); обслуживать замену номеров; соблюдать качество обслуживания: чистоту в номере (ванной комнате, других помещениях) и подготовленность помещений для гостей; выполнять технологию использования моющих средств, инвентаря и оборудования; проверять рабочее состояние бытовых приборов и</p>	<p>пользования и административных помещений; приемы подготовки материалов для гостей и их возобновления; технология использования специального оборудования для уборки; процедура и последовательность уборки номеров; процедура проверки рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номера; порядок выноса мусора и подносов; стандарты заправки кроватей, хранения чистого и грязного белья; процедура обслуживания гостей: контроль качества подготовки номера; процедура и последовательность уборки помещений общего</p>

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
				<p>оборудования номера; соблюдать технику безопасности на рабочем месте; выполнять процедуру завершения уборки</p>	<p>пользования и административных помещений; раскладки чистого белья на полки для хранения; процедуры хранения инвентаря для уборки; процедуру уведомления об обслуживании номеров; процедуры разгрузки, уборки и хранения тележки, инвентаря и оборудования; процедуры содержания и хранения приборов и оборудования, применяющегося для уборки; правила пожарной безопасности; действия в чрезвычайных ситуациях;</p>
			<p>Прием и выполнение заказов от проживающих на бытовые услуги</p>	<p>Принимать и оформлять заказы для стирки и чистки (сухой чистки); принимать заказы от проживающих на бытовые услуги (чистку, утюжку одежды</p>	<p>Процедуры оформления вещей для стирки и чистки (сухой химчистки); процедура передачи-приемки вещей одежды в</p>

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование МДК	Объем нагрузки на освоение	Действие	Умения	Знания
				и др. мелкий ремонт) и обеспечивать их своевременное выполнение	стирку и чистку; правила приема заказов от проживающих на бытовые услуги
<i>. Выполнение работ по профессии 25627 Портье</i>					
ПК 6.1 ПК 6.2	МДК 05.02 «Портье»	108	–	–	–
				–	–

3.3.2. Конкретизированные требования к результатам освоения дисциплин общепрофессионального (ОП) цикла

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование учебной дисциплины ОП цикла	Объем нагрузки на освоение	Умения	Знания
ПК 1.1 ПК 1.3 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 3.1 ПК 3.3 ПК 4.1 ПК 4.2. ПК 4.3	ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе	100	– применять знания менеджмента и основ управления персоналом в профессиональной деятельности; – использовать на практике методы планирования и организации работы	– функции, сущность и характерные черты современного менеджмента; – сущность и особенности управления персоналом в гостиничном предприятии;

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование учебной дисциплины ОП цикла	Объем нагрузки на освоение	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ОК 10 ОК 11			<p>подразделений гостиничного предприятия;</p> <ul style="list-style-type: none"> – анализировать организационные структуры управления, организовывать деятельность работников различных служб гостиницы; – проводить работу по мотивации трудовой деятельности персонала; – принимать эффективные управленческие решения, используя систему методов управления; – планировать качественные и количественные потребности гостиницы в персонале; – осуществлять контроль за текущей деятельностью работников гостиничного предприятия; – применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения; – учитывать особенности менеджмента и управления персоналом в гостиничной индустрии. 	<ul style="list-style-type: none"> – планирование работы основных служб гостиничного предприятия; – основные организационные структуры управления; – цели, задачи и практические подходы к организации работы персонала современной гостиницы; – сущность и виды мотивации персонала гостиницы; – систему методов управления; – понятие управленческих решений, их классификацию; – этапы, виды и правила контроля в индустрии гостеприимства; – источники привлечения персонала, методы отбора персонала в гостиницу; – содержание процесса адаптации в гостинице; – роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы; – основные формы обучения и повышения квалификации в гостинице; – актуальные аспекты оценки и аттестации персонала гостиницы; – сущность коммуникативности и управленческого общения;

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование учебной дисциплины ОП цикла	Объем нагрузки на освоение	Умения	Знания
ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3 ПК 4.4 ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9	ОП.02 Основы маркетинга гостиничных услуг	76	<ul style="list-style-type: none"> – выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги; – проводить сегментацию рынка; – разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, – определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг; – оценивать эффективность сбытовой политики; – выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность; – формулировать содержание рекламных материалов; – собирать и анализировать информацию о ценах; 	<ul style="list-style-type: none"> – состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; – гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования; – особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия; – потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом; – методы изучения и анализа предпочтений потребителя; – потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения; – последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта; – формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице; – особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; – специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, – систему скидок и надбавок; – специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование учебной дисциплины ОП цикла	Объем нагрузки на освоение	Умения	Знания
ПК 4.2. ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 08 ОК 09	ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности	74	<ul style="list-style-type: none"> - определять необходимые источники информации; - оценивать практическую значимость результатов поиска и оформлять результаты поиска; - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - использовать актуальную нормативно-правовую документацию по специальности; - оформлять документы; - применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение; - использовать информационные технологии для ведения делопроизводства. 	<ul style="list-style-type: none"> – законодательные и нормативные акты о предоставлении гостиничных услуг; – содержание актуальной нормативно-правовой документации; – формат оформления результатов поиска информации; – современные средства и устройства информатизации; – правила оформления документов; – особенности оформления и составления отдельных видов – организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов; – порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением.
ПК 1.1. ПК 2.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ОК 11	ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия	102	<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; – оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника); 	<ul style="list-style-type: none"> – основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; – порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; – структуру плана для решения задач; – приемы структурирования информации;

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование учебной дисциплины ОП цикла	Объем нагрузки на освоение	Умения	Знания
			<ul style="list-style-type: none"> -- выделять наиболее значимое в перечне информации; -- оценивать практическую значимость результатов поиска; -- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; -- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; -- использовать современное программное обеспечение; -- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; -- оценивать и планировать потребность службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; -- оценивать и планировать потребности материальных ресурсов (мебели, столовой посуды, приборов, столового белья и оборудования) различных подразделений службы питания; -- оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного 	<ul style="list-style-type: none"> - содержание актуальной нормативно-правовой документации; - правила оформления документов; - основы предпринимательской деятельности; - методику определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; - методику определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале; - методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; - методику определения потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование учебной дисциплины ОП цикла	Объем нагрузки на освоение	Умения	Знания
			фонда в материальных ресурсах и персонале; -- оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	
ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 10 ПК 5	ОП.05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия	48	<ul style="list-style-type: none"> – описывать и объяснять различные процессы, лежащие в основе энергосберегающих технологий, приводить примеры энергосберегающих технологий в различных отраслях производства, народного хозяйства; – описывать устройство и принцип действия бытовых приборов контроля и учета, искусственных источников света, электронагревательных приборов, автономных энергоустановок; – использовать простейшие методы снижения тепловых потерь в зданиях и сооружениях; – планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; – использовать системы жизнеобеспечения и оборудование гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих; – осуществлять контроль выполнения правил и норм охраны труда и требований 	<ul style="list-style-type: none"> - основные законодательно-нормативные документы РФ, Тюменской области по энергосбережению; - традиционные и альтернативные виды энергии; – о способах получения новых видов топливных и энергетических ресурсов; – об энергетическом балансе промышленного предприятия, основах тарифной политики при использовании тепловой и электрической энергии, о нормировании энергопотребления; – о способах уменьшения расхода топлива за счет учета графиков электрических и тепловых нагрузок; – правила рационального использования электрической и тепловой энергии; – основы повышения эффективности использования тепловой и электрической энергии при применении бытовых приборов учета и контроля расхода, экономичных источников света, электронагревательных приборов, автономных энергоустановок;

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование учебной дисциплины ОП цикла	Объем нагрузки на освоение	Умения	Знания
			<p>производственной санитарии и гигиены;</p> <p>– <i>описывать и объяснять на основе отдельных законодательно-нормативных актов государственную политику по эффективному использованию топливно-энергетических ресурсов в Российской Федерации и выделять основные мероприятия, имеющие приоритетное значение для государства и Тюменского региона;</i></p>	<p>– о причинах тепловых потерь в зданиях и сооружениях и возможных путях уменьшения потерь, об использовании современных теплоизолирующих материалов, применение которых значительно уменьшает потери тепла;</p> <p>– основные требования к зданиям гостиниц и туристических комплексов;</p> <p>– архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов;</p> <p>– принципы оформления интерьеров гостиничных зданий;</p> <p>– требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристических комплексов;</p> <p>– особенности обеспечения безопасных условий труда в профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации;</p>
ПК 1.1 ПК 4.1 ОК 01 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07	ОП.06 Иностранный язык (второй немецкий)	150	<p>в области аудирования:</p> <p>- практически пользоваться отобранным лексико-грамматическим минимумом, что должно выражаться в понимании устной диалогической речи и монологической речи в</p>	<p>- специфику артикуляции звуков, интонации, акцентуации и ритма нейтральной речи, правила чтения звуков и звукосочетаний; особенности произношения немецкого языка;</p>

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование учебной дисциплины ОП цикла	Объем нагрузки на освоение	Умения	Знания
ОК 08 ОК 09 ОК 10			<p>сфере бытовой коммуникации общего характера;</p> <ul style="list-style-type: none"> - воспринимать на слух и понимать основное содержание несложных аутентичных текстов, относящихся к различным типам речи (сообщение, рассказ), а также выделять в них значимую/запрашиваемую информацию; в области говорения: <ul style="list-style-type: none"> - употреблять в диалогической и монологической речи наиболее употребительные и относительно простые лексико – грамматические средства в сфере бытовой коммуникации; - дифференцировать лексику по сферам применения (бытовая терминологическая, официальная и другая); - адекватно реагировать на вопросы и реплики собеседника в ситуациях бытового общения; - начинать, вести/поддерживать и заканчивать диалог – расспрос о увиденном, прочитанном, диалог – обмен мнениями и диалог – интервью, соблюдая нормы речевого этикета, при необходимости используя стратегии восстановления сбоя в процессе коммуникации (переспрос, 	<ul style="list-style-type: none"> - свободные и устойчивые словосочетания, фразеологические единицы; - основные грамматические явления, обеспечивающие коммуникацию общего характера без искажения мысли при письменном и устном общении; - правила речевого этикета; - лексику и грамматический минимум, необходимый для чтения и понимания текстов бытовой направленности; - правила построения простых и сложных предложений для составления сообщений (устных и письменных) на бытовые темы на иностранном языке;

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование учебной дисциплины ОП цикла	Объем нагрузки на освоение	Умения	Знания
			<p>перефразирование и др.);</p> <ul style="list-style-type: none"> - расспрашивать собеседника, задавать вопросы и отвечать на них, высказывать свое мнение, просьбу, отвечать на предложение собеседника (принятие предложения или отказ); - в монологической речи: уметь давать краткую информацию по изученной тематике, выстраивать монолог – описание и монолог - рассуждение; - применять грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию бытового характера без искажения смысла при устном общении; в области письма: - иметь грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию общего характера без искажения смысла при письменном общении; - поддерживать контакты при помощи электронной почты (писать электронные письма личного характера); - описывать свои действия (текущие и планируемые) на иностранном языке; - владеть иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов 	

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование учебной дисциплины ОП цикла	Объем нагрузки на освоение	Умения	Знания
			гостиничного комплекса; - самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас;	
ПК 4.3 ОК 03 ОК 04 ОК 09 ОК 10 ОК 11	ОП.07 Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса	112	- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; - презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; - оформлять бизнес-план; - рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; - применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение; - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - выстраивать траектории профессионального и личностного развития;	- психологию коллектива и личности; - основы проектной деятельности; - порядок применения современных средств информатизации в профессиональной деятельности; - основы предпринимательской деятельности; - основы финансовой грамотности; - правила разработки бизнес-планов; - порядок выстраивания презентации; - кредитные банковские продукты; - содержание актуальной нормативно-правовой документации; - современной научной и профессиональной терминологии в сфере предпринимательства; - правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; - особенности произношения терминологии; - современные методы и технологии повышения эффективности работы по сбыту гостиничного продукта;

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование учебной дисциплины ОП цикла	Объем нагрузки на освоение	Умения	Знания
			<ul style="list-style-type: none"> - понимать тексты на базовые профессиональные темы; - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности. <p>Разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - правила чтения текстов профессиональной направленности.
ПК1.2. ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07	ОП.08 Безопасность жизнедеятельности	68	<ul style="list-style-type: none"> – организовывать и проводить мероприятия по защите работающих и населения от поражающих факторов чрезвычайных ситуаций. – предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту – использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения. – применять первичные средства пожаротушения – применять профессиональные знания в ходе исполнения обязанностей военной службы на воинских должностях в соответствии с 	<ul style="list-style-type: none"> – основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту – принципы снижения вероятности их реализации. – принципы обеспечения устойчивости объектов экономики – прогнозирования развития событий и оценки последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму – задачи и основные мероприятия гражданской обороны. – Способы защиты населения от оружия массового поражения. – Меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах.

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование учебной дисциплины ОП цикла	Объем нагрузки на освоение	Умения	Знания
			<p>полученной специальностью</p> <ul style="list-style-type: none"> – владеть способами бесконфликтного общения и саморегуляции в повседневной деятельности и экстремальных условиях военной службы – оказывать первую помощь пострадавшим 	<ul style="list-style-type: none"> – Основы военной службы и обороны государства. – Организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на нее в добровольном порядке. – Основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящих на вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учетные специальности, родственные специальностям СПО. – Порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим.

3.3.3. Требования к результатам освоения по дисциплинам, математического и общего естественно-научного (ЕН) цикла

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование учебной дисциплины ЕН цикла	Объем нагрузки на освоение	Умения	Знания
<p>ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК.09</p>	<p>ЕН.01 Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p>	144	<ul style="list-style-type: none"> – Пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; – Использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах; 	<ul style="list-style-type: none"> – Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; – Прикладное программное обеспечение и информационные ресурсы в гостиничном сервисе;

Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Наименование учебной дисциплины ЕН цикла	Объем нагрузки на освоение	Умения	Знания
			<ul style="list-style-type: none"> – Использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, в т. ч. специального; – Применять телекоммуникационные средства; – Обеспечивать информационную безопасность; – Осуществлять поиск необходимой информации. 	<ul style="list-style-type: none"> – Организацию деятельности с использованием автоматизированных рабочих мест (далее - АРМ), локальных и отраслевых сетей; – Основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности

3.3.4. Требования к результатам освоения дисциплин ОГСЭ цикла

Наименование учебной дисциплины ОГСЭ цикла	Объем нагрузки на освоение	Умения	Знания
ОГСЭ.01 Основы философии	36	<ul style="list-style-type: none"> – ориентироваться в наиболее общих философских проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основах формирования культуры гражданина и будущего специалиста, социокультурный контекст; – выстраивать общение на основе общечеловеческих ценностей. 	<ul style="list-style-type: none"> – основные категории и понятия философии; – роль философии в жизни человека и общества; – основы философского учения о бытии; – сущность процесса познания; – основы научной, философской и религиозной картин мира; – об условиях формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; – о социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий по выбранному профилю профессиональной деятельности;

Наименование учебной дисциплины ОГСЭ цикла	Объем нагрузки на освоение	Умения	Знания
			– общечеловеческие ценности, как основа поведения в коллективе, команде.
ОГСЭ.02 История	36	<ul style="list-style-type: none"> – ориентироваться в современной экономической, политической и культурной ситуации в России и мире; – выявлять взаимосвязь отечественных, региональных, мировых социально-экономических, политических и культурных проблем; – определять значимость профессиональной деятельности по осваиваемой профессии (специальности) для развития экономики в историческом контексте; – демонстрировать гражданско-патриотическую позицию; – <i>проводить поиск исторической краеведческой информации в источниках разного типа;</i> – <i>устанавливать связи между явлениями, понятиями, фактами, делать обобщения, выводы;</i> – <i>показать неразрывную, органическую взаимосвязь российской истории и истории Тюменского региона.</i> – 	<ul style="list-style-type: none"> – основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже веков (XX и XXI вв.). – сущность и причины локальных, региональных, межгосударственных конфликтов в конце XX - начале XXI вв.; – основные процессы (интеграционные, поликультурные, миграционные и иные) политического и экономического развития ведущих государств и регионов мира; – назначение международных организаций и основные направления их деятельности; – о роли науки, культуры и религии в сохранении и укреплении национальных и государственных традиций; – содержание и назначение важнейших правовых и законодательных актов мирового и регионального значения; – ретроспективный анализ развития отрасли; – <i>основные исторические факты, фрагменты, эпизоды из истории Тюменского региона;</i> – <i>периодизацию истории Тюменского региона;</i> – <i>историческую краеведческую обусловленность современных общественных процессов Тюменского региона;</i>

Наименование учебной дисциплины ОГСЭ цикла	Объем нагрузки на освоение	Умения	Знания
			– <i>особенности исторического пути Тюменского региона, его роль в российском и мировом сообществе.</i>
ОГСЭ 03. Иностранный язык в профессиональной деятельности	256	<ul style="list-style-type: none"> – воспринимать на слух высказывания на иностранном языке на бытовые и профессиональные темы; – общаться на иностранном языке на бытовые и профессиональные темы; – рассказывать о себе и своей профессиональной деятельности на иностранном языке; – описывать свои действия (текущие и планируемые) на иностранном языке; – составлять сообщения (устные и письменные) на бытовые и профессиональные темы на иностранном языке; – владеть английским или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса; – читать и понимать иностранные тексты на бытовые и профессиональные темы; 	<ul style="list-style-type: none"> – правила чтения и особенности произношения иностранного (английского) языка; – профессиональную лексику и грамматический минимум, позволяющие описывать профессиональную деятельность; – правила построения простых и сложных предложений для составления сообщений (устных и письменных) на бытовые и профессиональные темы на иностранном языке; – речевые клише, необходимые для общения с гостями: встреча, приветствие, размещение и обслуживание гостей, решение спорных вопросов.
ОГСЭ.04 Физическая культура	176	<ul style="list-style-type: none"> – использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; – применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; – пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерных для данной профессии; – 	<ul style="list-style-type: none"> - роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; – основы здорового образа жизни; – условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии; – средства профилактики перенапряжения

Наименование учебной дисциплины ОГСЭ цикла	Объем нагрузки на освоение	Умения	Знания
ОГСЭ.05 Психология общения	96	<ul style="list-style-type: none"> – применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; – использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 	<ul style="list-style-type: none"> – взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; – роли и ролевые ожидания в общении; – виды социальных взаимодействий; – механизмы взаимопонимания в общении; – техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; – этические принципы общения; – источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.
ОГСЭ. 06 Русский язык и культура речи	132	<ul style="list-style-type: none"> – <i>Строить свою речь в соответствии с языковыми, коммуникативными и этическими нормами;</i> – <i>анализировать свою речь с точки зрения её нормативности, уместности и целесообразности; устранять ошибки и недочёты в устной и письменной речи;</i> – <i>соблюдать в речи этические нормы, связанные с соблюдением принципа вежливости, суть которого заключается в том, чтобы не нарушать достоинство партнера (партнеров) по общению.</i> – <i>Пользоваться словарями русского языка, употреблять основные выразительные средства русского литературного языка, продуцировать тексты различных жанров.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> – <i>Различия между языком и речью;</i> – <i>социально – стилистическое расслоение современного русского языка;</i> – <i>качества грамотной литературной речи;</i> – <i>нормы русского литературного языка;</i> – <i>специфику устной и письменной речи, правила продуцирования текстов и его основных жанров;</i> – <i>значение языковых и этических норм для достижения коммуникативных задач.</i>

4. МЕТОДИЧЕСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ, ОПРЕДЕЛЯЮЩАЯ СТРУКТУРУ И ОРГАНИЗАЦИЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

4.1. Учебный план

При формировании учебного плана по специальности 43.02.14 Гостиничное дело на базе среднего общего образования (Приложение 1) учитывались следующие нормы:

Структура и объем образовательной программы

Структура образовательной программы	Объем образовательной программы в академических часах
Общий гуманитарный и социально-экономический цикл	не менее 468
Математический и общий естественнонаучный цикл	не менее 144
Общепрофессиональный цикл	не менее 612
Профессиональный цикл	не менее 1728
Государственная итоговая аттестация:	
на базе среднего общего образования	216
Общий объем образовательной программы:	
на базе среднего общего образования	4464

Учебный план приведен в Приложении 1.

Перечень, содержание, объем и порядок реализации дисциплин и модулей образовательной программы определены с учетом ПООП по специальности.

В общем гуманитарном и социально-экономическом, математическом и общем естественнонаучном, общепрофессиональном и профессиональном циклах (далее - учебные циклы) образовательной программы выделяется объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем по видам учебных занятий (урок, практическое занятие, лабораторное занятие, консультация, лекция, семинар), практики (в профессиональном цикле) и самостоятельной работы обучающихся.

На проведение учебных занятий и практик при освоении учебных циклов образовательной программы в очной форме обучения выделено 70 процентов от объема учебных циклов образовательной программы.

В учебные циклы включается промежуточная аттестация обучающихся, которая осуществляется в рамках освоения указанных циклов в соответствии с разработанными фондами оценочных средств, позволяющими оценить достижения запланированных по отдельным дисциплинам, модулям и практикам результатов обучения.

Обязательная часть общего гуманитарного и социально-экономического цикла образовательной программы предусматривает изучение следующих обязательных дисциплин: «Основы философии», «История», «Психология общения», «Иностранный язык в профессиональной деятельности», «Физическая культура».

Общий объем дисциплины «Физическая культура» составляет 161 академический час.

Освоение общепрофессионального цикла образовательной программы предусматривает изучение дисциплины «Безопасность жизнедеятельности» в объеме 68 академических часов.

Профессиональный цикл образовательной программы включает профессиональные модули, которые формируются в соответствии с основными видами деятельности, предусмотренными ФГОС СПО.

В профессиональный цикл образовательной программы входят следующие виды практик: учебная практика и производственная практика.

Учебная и производственная практики проводятся при освоении обучающимися профессиональных компетенций в рамках профессиональных модулей и реализовываются как несколько периодов.

Часть профессионального цикла образовательной программы, выделенная на проведение практик составляет 29 процентов от профессионального цикла образовательной программы.

Государственная итоговая аттестация проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы (дипломная работа), включающей демонстрационный экзамен.

Обязательная часть образовательной программы направлена на формирование общих и профессиональных компетенций, предусмотренных главой III ФГОС СПО по специальности, и составляет 70 процентов от общего объема времени, отведенного на ее освоение.

Вариативная часть образовательной программы (30 процентов) дает возможность расширения основных видов деятельности, к которым должен быть готов выпускник, освоивший образовательную программу, согласно получаемой квалификации, указанной в пункте 1.11 ФГОС СПО, углубления подготовки обучающегося, а также получения дополнительных компетенций, необходимых для обеспечения конкурентоспособности выпускника в соответствии с запросами регионального рынка труда.

Конкретное соотношение объемов обязательной части и вариативной части образовательной программы образовательная организация определяет самостоятельно в соответствии с требованиями настоящего пункта, а также с учетом примерной основной образовательной программы (далее - ПООП).

Объем времени 1296 часов, отведенный на вариативную часть учебных циклов образовательной программы использован на увеличение объема времени, отведенного на дисциплины и модули обязательной части, а также на введение новых дисциплин и модулей:

Вариативная часть ППССЗ 1296 часа распределена следующим образом:

Индекс	Наименование циклов, разделов, дисциплин, профессиональных модулей, МДК, практик	ФГОС СПО	Вариативная часть	Всего	Обоснование распределения вариативной части
ОГСЭ.00	Общий гуманитарный и социально-экономический цикл	468	338	806	
ОГСЭ.03	Иностранный язык в профессиональной деятельности	172	84	256	Для углубления знаний в соответствии с профессиональным стандартом «Работник по приему и размещению гостей» Требования к образованию и обучению: Иностранный язык с учетом

					характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения
ОГСЭ.05	Психология общения	48	48	96	Для углубления знаний в соответствии с профессиональным стандартом «Работник по приему и размещению гостей» Требования к образованию и обучению: Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
ОГСЭ.06	Русский язык и культура речи	0	132	132	По рекомендации Министерства образования Московской области с целью повышения общей культуры студентов
ОГСЭ.07	Уверенное поведение на рынке труда	0	38	38	Для получения дополнительной ОК выпускников: Осуществлять эффективное трудоустройство и планировать профессиональную карьеру. Необходимость овладения дополнительными умениями и знаниями обусловлена особенностями областного рынка труда, а также задачей повышения конкурентоспособности выпускников системы довузовского профессионального образования через освоение умений и навыков построения профессиональной карьеры по модели «самозанятости».
ОГСЭ.08	Основы духовно-нравственной культуры народов России	0	36	36	В соответствии с письмом Министра Правительства Московской области по безопасности и противодействия коррупции от 19.01.2017 Исх-277/09-04-01, письмом Министерства образования Московской области Исх-4786/16-20в от 03.04.2018

ОПЦ	Общепрофессиональный цикл	612	118	730	
ОП.03	Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности	58	16	74	<p>Для углубления знаний в соответствии с профессиональным стандартом «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»</p> <p>Требования к образованию и обучению: Международные нормативные правовые акты и законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности гостиниц</p> <p>Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</p>
ОП.06	Иностранный язык (второй)	124	26	150	<p>Для углубления знаний в соответствии с профессиональным стандартом «Работник по приему и размещению гостей»</p> <p>Требования к образованию и обучению: Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения.</p> <p>Для углубления знаний в соответствии с профессиональным стандартом «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»</p> <p>Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем</p>

					эффективные профессиональные коммуникации.
ОП.07	Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса	36	76	112	Для углубления и расширения по следующим трудовым действиям, предусмотренным профессиональным стандартом «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»: Выбор партнеров по бизнесу и заключение с ними договоров с учетом интересов собственников бизнеса, потребителей, заинтересованных сторон Выявление, раскрытие и устранение конфликтов интересов гостиничной сети и собственников бизнеса, заинтересованных сторон. Проведение встреч и переговоров с крупными потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами
П	Профессиональный цикл	1404	840	2244	
ПМ.01	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	312	222	534	Для углубленного изучения трудовой функции А/01.05 Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения (профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»). Трудовые действия: Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных; Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных; Координация деятельности подчиненных;

				<p>Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса; Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения; Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности; Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p> <p>Знания: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; Гостиничный маркетинг и технологии продаж; Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы приема и размещения</p> <p>Умения: Анализировать результаты деятельности службы приема и размещения и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;</p>
--	--	--	--	--

					<p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы приема и размещения; Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием; Владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; Владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов; Владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности; Владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы); Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса</p>
ПМ.02	Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	232	216	448	<p>Для углубленного изучения трудовой функции А/02.05 Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения</p>

					<p>(профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц).</p> <p>Трудовые действия: Оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале; Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных; Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных; Координация деятельности подчиненных; Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания; Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса; Управление конфликтными ситуациями в службе питания; Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности; Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.</p> <p>Знания: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; Технологии организации процесса питания; Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; Теория межличностного и делового общения, переговоров,</p>
--	--	--	--	--	--

					<p>конфликтологии малой группы; Гостиничный маркетинг и технологии продаж; Требования охраны труда на рабочем месте в службе питания;</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</p> <p>Умения: Анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</p> <p>Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;</p> <p>Контролировать последовательность соблюдения подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей;</p> <p>Владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;</p> <p>Владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов;</p> <p>Владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности; Владеть</p>
--	--	--	--	--	--

					<p>навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы); Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса</p>
ПМ.03	<p>Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>	320	258	578	<p>Для углубленного изучения трудовой функции А/03.05 Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда (профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»). Трудовые действия: Оценка и планирование потребностей службы гостиничного фонда в материальных ресурсах и персонале; Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных; Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных; Координация деятельности подчиненных; Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы гостиничного фонда; Взаимодействие со службой приема и размещения и службой питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса; Управление конфликтными ситуациями в службе гостиничного фонда; Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности; Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте Знания: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных</p>

					<p>услуг; Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения;</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; Гостиничный маркетинг и технологии продаж; Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы номерного фонда; Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</p> <p>Умения: Анализировать результаты деятельности службы гостиничного фонда и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;</p> <p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</p> <p>Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы гостиничного фонда;</p> <p>Контролировать последовательность соблюдения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным и переносным оборудованием;</p>
--	--	--	--	--	---

					Владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; Владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов; Владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности; Владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы); Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса.
ПМ.04	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	298	0	298	-
ПМ.05	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	144	144	288	Для углубленного изучения трудовых функций представленных в профессиональных стандартах: Горничная, Работник по приему и размещению гостей.

4.2. Календарный учебный график

Календарный учебный график приведен в Приложении 2.

4.3. Контроль и оценка результатов освоения образовательной программы

Оценка качества освоения образовательной программы включает текущий контроль успеваемости, промежуточную и государственную итоговую аттестации обучающихся.

Конкретные формы и процедуры текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по каждой дисциплине и профессиональному модулю доводятся до сведения обучающихся в течение первых двух месяцев от начала обучения.

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям образовательной программы (текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация) создаются фонды оценочных средств, позволяющие оценить умения, знания,

практический опыт и освоенные компетенции.

Фонды оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплинам и междисциплинарным курсам в составе профессиональных модулей разрабатываются и утверждаются техникумом самостоятельно, а для промежуточной аттестации по профессиональным модулям - разрабатываются и утверждаются после предварительного положительного заключения работодателей.

Государственная итоговая аттестация проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы, включающей демонстрационный экзамен. ГИА осуществляется в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденным приказом Минобрнауки России от 16.08.2013 № 968(с изменениями и дополнениями).

Программа государственной итоговой аттестации разрабатывается ежегодно предметно-цикловой комиссией и утверждается директором колледжа после предварительного согласования с работодателями и обсуждения на заседании Педагогического совета.

Программа государственной итоговой аттестации определяет:

- вид государственной итоговой аттестации;
- объем времени на подготовку и проведение государственной итоговой аттестации;
- сроки проведения государственной итоговой аттестации;
- тематику и объем ВКР;
- необходимые материалы для выполнения ВКР;
- условия подготовки и процедуру проведения государственной итоговой аттестации;
- критерии оценки уровня и качества подготовки выпускника.

Задания для проведения демонстрационного экзамена в рамках государственной итоговой аттестации разрабатываются на основе типовых заданий, приведенных в примерной программе, с целью обеспечения единых требований к ГИА, основываются на международных практиках оценки успешности освоения программ профессионального образования по конкретной профессии (специальности) и проходят экспертную оценку в УМО.

Программа государственной итоговой аттестации доводится до сведения обучающихся не позднее, чем за шесть месяцев до начала государственной итоговой аттестации.

4.4. Условия реализации образовательной программы

Условия реализации образовательной программы соответствуют назначению программы, характеристике профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники, установленным требованиям к результатам освоения программы.

4.4.1. Кадровое обеспечение образовательной программы

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками ПЦК, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее) (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет)

Квалификация педагогических работников ПЦК отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и профессиональных стандартах.

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направления деятельности, которых соответствует области профессиональной деятельности: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее) не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее) в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу составляет не менее 25 %.

4.4.2 Материально –техническое обеспечение образовательного процесса

Колледж располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов учебной деятельности обучающихся, предусмотренных учебным планом

Материально-техническая база соответствует действующим санитарным и противопожарным нормам.

Перечень кабинетов, лабораторий, мастерских и других помещений

Кабинеты:

гуманитарных и социально-экономических дисциплин;
иностранный язык;
менеджмента и управления персоналом;
правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности;
экономики и бухгалтерского учета;
инженерных систем гостиницы;
безопасности жизнедеятельности и охраны труда;

Лаборатории и тренинговые кабинеты:

информатики и специализированных компьютерных программ, используемых в деятельности гостиниц и иных средств размещения;
гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями);
стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования.

Спортивный комплекс:

спортивный зал;
открытый стадион широкого профиля с элементами полосы препятствий;
стрелковый тир (в любой модификации, включая электронный) или место для стрельбы.

Залы:

библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет;
актовый зал.

Помещения для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, мастерские и лаборатории, оснащены оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду. При использовании электронных изданий каждый обучающийся обеспечен рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин.

4.4.3 Оснащение площадки для демонстрационного экзамена

Демонстрационный экзамен проводится в кабинетах/лабораториях/мастерских:

Наименование ПМ	Наименование кабинета, лаборатории мастерской
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	Тренинговый кабинет «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования»
ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	Тренинговый кабинет «Гостиничный номер»
ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Тренинговый кабинет «Гостиничный номер»
ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	Тренинговый кабинет «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования» Лаборатория информатики и специализированных компьютерных программ, используемых в деятельности гостиниц и иных средств размещения
ПМ.05 Выполнение работ по профессии 11695 Горничная, 25627Портье	Тренинговый кабинет «Гостиничный номер»

Содержание заданий для демонстрационного экзамена разрабатывается с учетом актуальных заданий чемпионата WSR (Техническое описание компетенции «Администрирование отеля») и требований ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело. Оснащение процесса демонстрационного экзамена, рабочего места обучающегося в рамках модулей производится в соответствии с актуальным инфраструктурным листом чемпионата WSR, требованиями к материально-техническому обеспечению лабораторий и мастерских настоящей программы.

Перечень оборудования, инструментария по компетенции Администрирование отеля для оснащения площадки демонстрационного экзамена согласован с Главным экспертом Союза «Ворлдскиллс Россия»

4.4.4 Учебно-методическое и информационное обеспечение

Библиотечный фонд колледжа укомплектован печатными и электронными изданиями по каждой дисциплине, профессиональному модулю из расчета одно печатное или электронное издание по каждой дисциплине, модулю на одного обучающегося . Библиотечный фонд укомплектован печатными и электронными изданиями основной и дополнительной учебной литературы, вышедшими за последние 5 лет.

В качестве основной литературы используются учебники, учебные пособия, предусмотренные ПООП.

В условиях электронной информационно-образовательной среды допускается замена печатного библиотечного фонда предоставлением права одновременного доступа не менее 25% обучающихся к электронно-библиотечной системе (электронной библиотеке).

Аннотации рабочих программ

по специальности среднего профессионального образования

43.02.14 Гостиничное дело (ТОП-50)

основная профессиональная образовательная программа
среднего профессионального образования базовой подготовки

Квалификация: специалист по гостеприимству

Форма обучения – очная

Нормативный срок обучения на базе

основного общего образования – 3 года 10 месяцев

ОГСЭ.01 Основы философии

1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело».

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по направлениям подготовки и специальностям СПО, входящим в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 «Сервис и туризм».

2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл и нацелена на развитие у студентов мышления и навыков овладения культурным наследием человечества и нашей страны, рассмотрения вопроса о соотношении национального и общечеловеческого в современном мире. Философия позволяет сформировать навыки критического и творческого мышления, необходимые в различных сферах профессиональной деятельности и в частной жизни.

3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- ориентироваться в наиболее общих философских проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основе формирования культуры гражданина и будущего специалиста.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- основные категории и понятия философии;
- роль философии в жизни человека и общества;
- основы философского учения о бытии;
- сущность процесса познания;
- основы научной, философской и религиозной картин мира;
- об условиях формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды;
- о социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий.

4. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 40 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 38 часов.

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	40

Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	38
в том числе:	
семинарские занятия	88
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета (2 часа)</i>	

5. Содержание дисциплины

Раздел 1. Специфика философии и исторические формы

Тема 1.1. Место и роль философии в обществе. Возникновение философии.

Тема 1.2. Классическая античная философия. Философия эллинизма.

Тема 1.3. Средневековая философия.

Тема 1.4. Философия Нового времени.

Тема 1.5. Немецкая классическая философия

Тема 1.6. Современная философия.

Тема 1.7. Русская религиозная философия.

Раздел 2. Основные разделы современной философии

Тема 2.1. Онтология и гносеология

Тема 2.2. Философия науки и техники

Тема 2.3. Этика и эстетика

Тема 2.4. Философия религии

Тема 2.5. Философия культуры

ОГСЭ. 02 История

1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело». Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по направлениям подготовки и специальностям СПО, входящим в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 «Сервис и туризм».

2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- ориентироваться в современной экономической, политической и культурной ситуации в России и мире;

- выявлять взаимосвязь отечественных, региональных, мировых социально-экономических, политических и культурных проблем.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже веков (XX и XXI вв.);

- сущность и причины локальных, региональных, межгосударственных конфликтов в конце XX-XXI в.;

- основные процессы (интеграционные, поликультурные, миграционные и иные) политического и экономического развития ведущих государств и регионов мира;

- назначение ООН, НАТО, ЕС и других организаций и основные направления их деятельности;

- о роли науки, культуры и религии в сохранении и укреплении национальных и государственных традиций;

- содержание и назначение важнейших правовых и законодательных актов мирового и регионального значения.

4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 40 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 38 часов.

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	40
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	38
Промежуточная аттестация	2
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета.</i>	

5. Содержание дисциплины

Введение

Раздел 1. Послевоенное мирное урегулирование. Начало «холодной войны»

Тема 1.1. Послевоенное мирное урегулирование в Европе

Тема 1.2. Первые конфликты и кризисы «холодной войны»

Тема 1.3. Страны «Третьего мира»: крах колониализма и борьба против отсталости

Раздел 2. Основные социально-экономические и политические тенденции развития стран во второй половине XX века

Тема 2.1. Крупнейшие страны мира. США.

Тема 2.2. Крупнейшие страны мира. Германия.

Тема 2.3. Развитие стран Восточной Европы во второй половине XX века.

Тема 2.4. Социально-экономическое и политическое развитие государств Восточной и Южной Азии во второй половине XX века. Япония.

Тема 2.5. Государства Восточной и Южной Азии во второй половине

XX века. Китай.

Тема 2.6. Социально-экономическое и политическое развитие государств Восточной и Южной Азии во второй половине XX века. Индия.

Тема 2.7. Советская концепция «нового политического мышления»

Тема 2.8. Латинская Америка. Проблемы развития во второй половине XX – начале XXI века.

Тема 2.9. Международные отношения во второй половине XX века. От двухполюсной системы к новой политической модели.

Раздел 3. Новая эпоха в развитии науки, культуры. Духовное развитие во второй половине XX – начале XXI века.

Тема 3.1. Научно-техническая революция и культура.

Тема 3.2. Духовная жизнь в советском и российском обществах.

Раздел 4. Мир в начале XXI века. Глобальные проблемы человечества.

Тема 4.1. Глобализация и глобальные вызовы человеческой цивилизации, мировая политика.

Тема 4.2. Международные отношения в области национальной, региональной и глобальной безопасности

Тема 4.3. Международное сотрудничество в области противодействия международному терроризму и идеологическому экстремизму.

Тема 4.4. Российская Федерация – проблемы социально-экономического и культурного развития

ОГСЭ.03 «Иностранный язык в профессиональной деятельности»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ переподготовки кадров в учреждениях СПО.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Английский язык» относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу основной профессиональной образовательной программы.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы;
- переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности;
- самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас.

В результате изучения учебной дисциплины «Английский язык» обучающийся должен знать:

– лексический (1200-1400 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины:

- максимальной учебной нагрузки обучающегося 266 часов, в том числе:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 256 часов;
- консультации 4 часа;
- промежуточная аттестация 6 часов.
 - **Итоговая аттестация в форме дифференцированные зачеты (4,6,8 семестр)**

1.5. Результаты освоения программы учебной дисциплины.

Результатом освоения программы учебной дисциплины является овладение обучающимися общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

Контроль и оценка результатов освоения УЧЕБНОЙ Дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы контроля (контрольная точка, зачет/экзамен)	Методы контроля
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы; переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности; самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас. <p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> лексический (1200-1400 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности. 	<ul style="list-style-type: none"> – домашние задания проблемного характера; – практические задания по работе с информацией, документами, литературой; – защита индивидуальных и групповых заданий проектного характера; - выполнение контрольных и аттестационных работ; - экзамен. 	<ul style="list-style-type: none"> - накопительная система баллов, на основе которой выставляется итоговая отметка. - традиционная система отметок в баллах за каждую выполненную работу, на основе которых выставляется итоговая отметка; – мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения нового знания каждым обучающимся.

ОГСЭ.03.01 «Иностранный язык (второй)»

1.1. Область применения программы учебной дисциплины

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки).

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

дисциплина является общепрофессиональной дисциплиной и входит в состав профессионального цикла основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен *уметь*:

общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы;

переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности;

самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас.

В результате изучения учебной дисциплины «Иностранный язык (второй)» обучающийся должен *знать*:

– лексический (1200-1400 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 152 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 150 часов;

промежуточная аттестация 2 часа.

1.5. Результаты освоения программы учебной дисциплины.

Результатом освоения программы учебной дисциплины является овладение обучающимися общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ПК 1.1	Бронировать и вести документацию.
ПК 1.2	Информировать потребителя о бронировании.
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ПК 2.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
ПК 2.3	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.4	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.5	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
ПК 2.6	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
ПК 3.1	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
ПК 3.2	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
ПК 3.3	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
ПК 3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
ПК 4.1	Выявлять спрос на гостиничные услуги.
ПК 4.2	Формировать спрос и стимулировать сбыт.
ПК 4.3	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.
ПК 4.4	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

3. Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 **Premiers contacts professionnels**

Тема 1.1. Тема 1.1. Французский язык в сфере туристической индустрии.

Тема 1.2. Premiers contacts professionnels

Раздел 2. Accueil des clients et des partenaires

Тема 2.1. Accueil des clients et des partenaires

Раздел 3. Animation

Тема 3.1. Animation

Раздел 4. Promotion d'une destination

Тема 4.1. Promotion d'une destination

Раздел 5. Vente d'un produit touristique

Тема 5.1. Vente d'un produit touristique

Раздел 6. Travail d'un guide

Тема 6.1. Travail d'un guide

ОГСЭВ.06 Русский язык и культура речи

1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- строить свою речь в соответствии с языковыми, коммуникативными и этическими нормами;

- анализировать свою речь с точки зрения ее нормативности, уместности и целесообразности; устранять ошибки и недочеты в своей устной и письменной речи;
- пользоваться словарями русского языка;
- владеть понятием фонемы, фонетическими средствами речевой выразительности;
- владеть нормами словоупотребления, определять лексическое значение слова;
- находить и исправлять в тексте лексические ошибки, ошибки в употреблении фразеологизмов;
- определять функционально-стилевую принадлежность слова; определять слова, относимые к авторским новообразованиям;
- пользоваться нормами словообразования применительно к общеупотребительной, общенаучной и профессиональной лексике;
- использовать словообразовательные средства в изобразительно-выразительных целях;
- употреблять грамматические формы слов в соответствии с литературной нормой и стилистическими особенностями создаваемого текста;
- выявлять грамматические ошибки в тексте;
- различать предложения простые и сложные, обособляемые обороты, прямую речь и слова автора, цитаты;
- пользоваться багажом синтаксических средств при создании собственных текстов официально-делового, учебно-научного стилей;
- редактировать собственные тексты и тексты других авторов;
- пользоваться правилами правописания;
- различать тексты по их принадлежности к стилям;
- продуцировать разные типы речи, создавать тексты учебно-научного и официально-делового стилей в жанрах, соответствующих требованиям профессиональной подготовки студентов.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

- понятия языка и речи, различия между языком и речью, функции языка, понятие о литературном языке, формы литературного языка, их отличительные особенности, признаки литературного языка и типы речевой нормы;
- понятие культуры речи, основные компоненты культуры речи (владение языковой, литературной нормой, соблюдение этики общения, учет коммуникативного компонента), качества, характеризующие речь;
- основные словари русского языка;
- фонетические единицы языка и фонетические средства языковой выразительности, особенности русского ударения и произношения, орфоэпические нормы;
- лексические и фразеологические единицы языка, лексические и фразеологические нормы, изобразительно-выразительные возможности лексики и фразеологии, лексические и фразеологические ошибки;
- способы словообразования, стилистические возможности словообразования; словообразовательные ошибки;
- самостоятельные и служебные части речи, нормативное употребление форм слова, стилистику частей речи: ошибки в формообразовании и употреблении частей речи;
- синтаксический строй предложений, выразительные возможности русского синтаксиса;
- правила правописания и пунктуации, принципы русской орфографии и пунктуации, понимать смысл различительную роль орфографии и знаков препинания;

- функционально-смысловые типы речи, функциональные стили литературного языка, сферу их использования, их языковые признаки, особенности построения текста разных стилей.

4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 134 часа, в том числе:

обязательной аудиторной нагрузки обучающегося 132 часов;

промежуточная аттестация 2 часа.

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	134
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	132
в том числе:	
семинарские занятия	75
Промежуточная аттестация	2
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета.</i>	

5. Содержание дисциплины

Введение

Тема 1. Фонетика

Тема 2. Лексика и фразеология.

Тема 3. Словообразование.

Тема 4. Части речи.

Тема 5. Синтаксис.

Тема 6. Нормы русского правописания.

Тема 7. Стили речи.

ОГСЭ.04 Физическая культура

1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;

- основы здорового образа жизни.

4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 179 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 176 часов;

промежуточная аттестация 3 часа..

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	179
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	176
в том числе:	
теоретические занятия	6
практические занятия	170

Промежуточная аттестация	3
Итоговая аттестация в форме зачёта в 4,6, 8 семестрах дифференцированный зачет.	

5. Содержание дисциплины

Раздел 1. Научно-методические основы формирования физической культуры личности

Тема 1.1. Физическая культура в общекультурной и профессиональной подготовке студентов. Основы здорового образа жизни.

Раздел 2. Учебно-практические основы формирования физической культуры личности

Тема 2.1. Общая физическая подготовка

Тема 2.2. Лёгкая атлетика

Тема 2.3. Спортивные игры

Тема 2.4. Аэробика (девушки). Атлетическая гимнастика (юноши)

Раздел 3. Учебно-тренировочный (физическая культура и спорт для приобретения индивидуального или коллективного практического опыта)

Тема 3.1. Основы физической и спортивной подготовки

Тема 3.2. Направленность средств, методов и форм физического воспитания

Тема 3.3. Профилактические, реабилитационные и восстановительные мероприятия в процессе занятий физическими упражнениями и спортом

ЕН.01 Информатика и информационно – коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Математический и общий естественнонаучный цикл.

3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- использовать в профессиональной деятельности системное и прикладное программное обеспечение;
- использовать в профессиональной деятельности мультимедийные и коммуникационные технологии.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- основные понятия автоматизированной обработки информации;
- общий состав и структуру персональных компьютеров;
- базовые системные программные продукты;
- базовые универсальные пакеты прикладных программ;
- состав, функции и возможности использования информационных, мультимедийных и коммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
- основные технологии создания и продвижения сайтов.

4. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины:

Максимальная учебная нагрузка обучающегося 148 часов, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося - 146 часов;
- промежуточная аттестация – 2 часа.

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	148
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	146
в том числе:	
лабораторные работы	-
практические занятия	128
контрольные работы	-

Промежуточная аттестация	2
<i>Итоговая аттестация форме</i>	<i>Дифференцированный зачет</i>

5. Содержание дисциплины

Раздел 1. Введение в учебную дисциплину

Тема 1. Назначение и роль учебной дисциплины «Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности».

Раздел 2. Автоматизированная обработка информации

Тема 2.1. Информация, информационные процессы и информационное общество

Тема 2.2. Общий состав и структура персональных компьютеров

Тема 2.3. Базовые системные программные продукты

Тема 2.4. Базовые универсальные пакеты прикладных программ

Раздел 3. Информационно-коммуникационные технологии

Тема 3.1. Информационные технологии управления

Тема 3.2. Компьютерные сети

Тема 3.3. Коммуникационные технологии

ОП.01 «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле»

1.2. Область применения программы учебной дисциплины

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело. Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки).

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина входит в общепрофессиональные дисциплины профессионального цикла учебного плана специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- находить оптимальные варианты методов управления;
- принимать эффективные решения;
- организовывать проведение деловых совещаний и переговоров.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- функции, сущность и характерные черты современного менеджмента;
- процесс принятия и реализации управленческих решений;
- сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы;
- способы управления конфликтами;
- функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана;
- этапы, виды и правила контроля;
- этику делового общения.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 108 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 100 часов;

консультация - 2 часа;

промежуточная аттестация-6 часов.

Контроль знаний по учебной дисциплине – экзамен.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результатом освоения программы учебной дисциплины является овладение обучающимися общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ПК 1.1	Бронировать и вести документацию.
ПК 1.2	Информировать потребителя о бронировании.
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании.
ПК 2.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
ПК 2.3	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.4	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.5	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
ПК 2.6	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
ПК 3.1	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
ПК 3.3	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

3. Содержание учебной дисциплины

Раздел 1. Сущность и характерные черты современного менеджмента

Тема 1.1. Этапы развития менеджмента

Тема 1.2. Система управления

Тема 1.3. Внешняя и внутренняя среда организации

Раздел 2. Функции менеджмента

Тема 2.1. Цикл менеджмента

Тема 2.2. Функция планирования

Тема 2.3. Функция организации

Тема 2.4. Функция мотивации

Тема 2.5. Функция контроля

Раздел 3. Координация деятельности персонала

Тема 3.1. Лидерство и власть

Раздел 4. Связующие процессы в управлении

Тема 4.1. Управленческие решения разработка и выбор

Тема 4.2. Деловое и управленческое общение

Тема 4.3. Коммуникации в управлении

Раздел 5. Управление организационным поведением

Тема 5.1. Самоменеджмент

Тема 5.2. Управление конфликтами и стрессами

ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности

1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины *Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности* является частью примерной основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки).

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина *Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности* входит в цикл общепрофессиональных дисциплин.

3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины *Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности* обучающийся должен **уметь**:

защищать свои права в соответствии с трудовым законодательством;

организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных;

оформлять документацию в соответствии с требованиями обеспечения управления;

В результате освоения дисциплины *Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности* обучающийся должен **знать**:

права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности;

основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения в процессе профессиональной деятельности;

законодательные акты и нормативные документы, регламентирующие предпринимательскую деятельность;

стандарты, нормы и правила ведения документации;

систему документационного обеспечения управления.

4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 74 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 72 часов;

промежуточная аттестация – 2 часа.

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	74
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	72
в том числе:	
практические занятия	36
Промежуточная аттестация	2
Итоговая аттестация в форме	<i>Экзамена</i>

5. Содержание дисциплины

Раздел 1. Основы гражданского права

Введение

Тема 1.1. Правовое регулирование предпринимательской деятельности

Тема 1.2. Правовое положение субъектов предпринимательской деятельности

Тема 1.3. Классификация и организационно-правовые формы коммерческих юридических лиц
Тема 1.4. Правовое регулирование договорных отношений
Тема 1.5. Защита прав потребителей

Раздел 2. Трудовое и административное право

Тема 2.1. Правовое регулирование трудовых отношений
Тема 2.2. Порядок заключения трудового договора и основания его прекращения
Тема 2.3. Рабочее время и время отдыха
Тема 2.4. Правила оплаты труда
Тема 2.5. Дисциплина труда
Тема 2.6. Трудовые споры
Тема 2.7. Административные правонарушения и административная ответственность

Раздел 3. Документационное обеспечение профессиональной деятельности

Тема 3.1. Нормативно-правовая база документационного обеспечения управления.
Тема 3.2. Документирование управленческой деятельности
Тема 3.3. Система организационно-распорядительной документации.

ОП.04 «Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия»

1.1. Область применения программы учебной дисциплины

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело. Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки).

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина входит в общепрофессиональные дисциплины профессионального цикла учебного плана специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:
использовать данные бухгалтерского учета и отчетности в профессиональной деятельности;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:
основы бухгалтерского учета, структуру и виды бухгалтерского баланса, документы хозяйственных операций, бухгалтерскую отчетность;
особенности ценообразования в гостиничном сервисе;
учет и порядок ведения кассовых операций;
формы безналичных расчетов;
бухгалтерские документы и требования к их составлению;
нормативные правовые акты, регламентирующие отношения в сфере бухгалтерского учета.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины:

- максимальной учебной нагрузки обучающегося 106 часов, в том числе:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 104 часа;
- промежуточная аттестация 2 часа.

Контроль знаний по учебной дисциплине – экзамен .

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результатом освоения программы учебной дисциплины является овладение обучающимися общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
------------	---

ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ПК 2.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 2.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
ПК 2.3	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.4	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.6	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
ПК 3.2	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
ПК 3.3	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
ПК 4.1	Выявлять спрос на гостиничные услуги.

3. Содержание учебной дисциплины

Раздел 1. Нормативное регулирование бухгалтерского учета и отчетности

Тема 1.1 Нормативное регулирование бухгалтерского учета и отчетности в России

Тема 1.2 Международные стандарты финансовой отчетности

Раздел 2. Основные требования к ведению бухгалтерского учета

Тема 2.1. Основные понятия бухгалтерского учета и его сущность

Тема 2.2. Структура и виды бухгалтерского баланса

Тема 2.3. Документы хозяйственных операций

Тема 2.4. Требования к ведению бухгалтерского учета

Тема 2.5. Бухгалтерская отчетность

Раздел 3. Формы и система счетов бухгалтерского учета

Тема 3.1. Характеристика форм и счетов бухгалтерского учета

Тема 3.2. План счетов бухгалтерского учета и инструкция по его применению

Раздел 4. Особенности ценообразования в гостиничном сервисе

Тема 4.1. Понятие и виды цен

Тема 4.2. Порядок ценообразования на гостиничные услуги

Раздел 5. Учёт и порядок ведения кассовых операций

Тема 5.1. Понятие кассовых операций. Порядок хранения денег в кассе. Лимит денежной наличности

Тема 5.2. Документальное оформление кассовых операций. Отчет кассира. Ведение кассовой книги

Раздел 6. Формы безналичных расчётов

Тема 6.1. Безналичные расчеты в РФ. Формы безналичных расчетов. Порядок открытия расчетного счета

Тема 6.2. Документальное оформление и учет безналичных расчетов. Банковские платежные документы, выписка банка. Первичные документы: платежное поручение, платежное требование

Тема 6.3. Синтетический учет операций по расчетному счету, валютному счету и специальным счетам организации

Раздел 7. Бухгалтерские документы и требования к их составлению

Тема 7.1. Классификация бухгалтерской документации. Порядок составления и оформления бухгалтерских документов

Тема 7.2. Учетные регистры. Способы исправления ошибок в учетных регистрах: корректурный, способ «красное сторно», дополнительной записи.

Раздел 8. Экономика организации

Подраздел 1. Организация как основной субъект хозяйствования в рыночной экономике

Тема 1.1. Виды и формы предпринимательской деятельности в России

Тема 1.2. Планирование деятельности организации

Подраздел 2. Материальные ресурсы организации

Тема 2.1. Производственная программа организации. Производственная мощность как основа производственной программы.

Тема 2.2. Имущество организации. Основные фонды и их использование

Тема 2.3. Оборотные фонды. Формирование и использование оборотных средств

Тема 2.4. Нематериальные активы

Подраздел 3. Трудовые ресурсы организации

Тема 3.1. Кадровый потенциал организации. Нормирование труда. Производительность труда

Тема 3.2. Оплата труда персонала

Подраздел 4. Финансовые результаты

Тема 4.1. Прибыль и рентабельность организации

ОП.05 «Требования к зданиям и инженерным системам»

1.3. Область применения программы учебной дисциплины

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки).

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина входит в общепрофессиональные дисциплины профессионального цикла учебного плана специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- использовать ресурсо- и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности;
- использовать системы жизнеобеспечения и оборудование гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих;
- осуществлять контроль выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- основные требования к зданиям гостиниц и туристических комплексов;
- архитектурно-планировочные решения и функциональную и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов;
- принципы оформления интерьеров гостиничных зданий;
- требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристических комплексов;
- особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 60 часов, в том числе:
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 58 часов;
 промежуточная аттестация 2 часа.

Контроль знаний по учебной дисциплине – экзамен .

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результатом освоения программы учебной дисциплины является овладение обучающимися общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ПК 3.1	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
ПК 3.2	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
ПК 3.3	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

3. Содержание учебной дисциплины

Раздел 1. Архитектурно-планировочные решения.

Тема 1.1 Развитие формы здания гостиницы. Современные архитектурные решения гостиничных зданий.

Тема 1.2. Виды гостиниц и гостиничных объектов. Классификация гостиниц.

Тема 1.3. Основные принципы проектирования гостиничных предприятий.

Тема 1.4. Объемно-планировочное решение гостиниц и туристских комплексов. Техническая эксплуатация гостиничных предприятий.

Раздел 2. Функциональная организация зданий гостиниц и туристических комплексов.

Тема 2.1. Состав помещений гостиницы. Функциональные связи гостиницы и обслуживания.

Тема 2.2. Общественная часть гостиницы и предприятия питания.

Тема 2.3. Жилая и служебные части гостиницы.

Тема 2.4. Помещения культурно-массового и спортивно-оздоровительного назначения.

Тема 2.5. Помещения бытового обслуживания.

Раздел 3. Принципы оформления интерьеров гостиничных зданий.

Тема 3.1. Интерьер и экстерьер гостиниц.

Тема 3.2. Свет и цвет в интерьере гостиниц.

Тема 3.3. Мебель в жилых и общественных помещениях гостиниц.

Тема 3.4. Декоративное оформление помещений в гостинице.

Раздел 4. Инженерно-техническое оснащение гостиниц и туристических комплексов.

Тема 4.1. Инженерное оборудование гостиниц.

Тема 4.2. Телекоммуникационные системы.

Тема 4.3. Профессионально-технологическое оборудование гостиниц.

Раздел 5. Ресурсо- и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности. Охрана труда.

Тема 5.1 Ресурсно- и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности.

Тема 5.2 Особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности.

ОП.08 Безопасность жизнедеятельности

1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по направлениям подготовки и специальностям СПО, входящим в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00.«Сервис и туризм»

2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в профессиональный цикл.

3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- организовывать и проводить мероприятия по защите работающих и населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций;
- предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту;
- использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения;
- применять первичные средства пожаротушения;
- ориентироваться в перечне военно-учётных специальностей и самостоятельно определять среди них родственные полученной специальности;
- применять профессиональные знания в ходе исполнения обязанностей военной службы на воинских должностях в соответствии с полученной специальностью;
- владеть способами бесконфликтного общения и саморегуляции в повседневной деятельности и экстремальных условиях военной службы;
- оказывать первую помощь пострадавшим.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

- принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьёзной угрозе национальной безопасности России;
- основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту, принципы снижения вероятности их реализации;
- основы военной службы и обороны государства;
- задачи и основные мероприятия гражданской обороны;
- способы защиты населения от оружия массового поражения;
- меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах;
- организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на неё в добровольном порядке;
- основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящих на вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учётные специальности, родственные специальностям СПО;
- область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы;
- порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим.

4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 70 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 68 часов;

промежуточная аттестация 2 часа.

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	70
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	68
в том числе:	
семинарские занятия	36
Промежуточная аттестация	2
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачёта</i>	

5. Содержание дисциплины

Раздел 1. Опасные и чрезвычайные ситуации природного, техногенного и социального характера, их характеристики

Тема 1.1. Общая характеристика опасных и чрезвычайных ситуаций природного, техногенного и социального характера; правила безопасного поведения

Тема 1.2. Экологическая и производственная безопасность технических систем и технологических процессов

Тема 1.3. Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС), ее структура и задачи

Раздел 2. Гражданская оборона – составная часть обороноспособности страны

Тема 2.1. Гражданская оборона, основные понятия и определения, задачи гражданской обороны

Тема 2.2. Современные средства поражения, их поражающие факторы, мероприятия по защите населения

Тема 2.3. Организация гражданской обороны в организации

Тема 2.4. Основные мероприятия гражданской обороны по защите населения от чрезвычайных ситуаций мирного и военного времени

Раздел 3. Основы медицинских знаний и оказание первой медицинской помощи

Тема 3.1. Первая медицинская помощь при ранениях, несчастных случаях и заболеваниях

Тема 3.2. Производственный травматизм, меры профилактики, оказание первой медицинской помощи при травмах

Тема 3.3. Первая медицинская помощь при массовых поражениях

Раздел 4. Основы здорового образа жизни

Тема 4.1. Здоровый образ жизни, основные понятия и определения. Критерии здоровья

Тема 4.2. Режим труда и отдыха. Значение двигательной активности и закаливания организма для здоровья человека

Тема 4.3. Рациональное питание и его значение для здоровья человека. Гигиена питания

Тема 4.4. Вредные привычки, их влияние на здоровье человека. Профилактика вредных привычек

Тема 4.5. Нравственность и здоровье, формирование правильного взаимоотношения полов.

Правила личной гигиены

ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

1.1 Область применения программы профессионального модуля

Программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное делов части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК), обозначенных как:

1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля:

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт в:	<ul style="list-style-type: none">- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
знать:	<ul style="list-style-type: none">- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;- методы планирования труда работников службы приема и размещения;
уметь:	<ul style="list-style-type: none">- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины:

всего – 561 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 534 часа;

учебной практики – 72 часа;

производственной практики-72 часа.

Междисциплинарный курс МДК.01.01. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

Максимальная учебная нагрузка – 326 часов

Обязательная аудиторная нагрузка – 318 часов

Практические занятия – 152 часа

Консультации-2 часа;

Промежуточная аттестация 6 часов

Контроль знаний по междисциплинарному курсу – экзамен.

Междисциплинарный курс МДК 01.02 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения»

Максимальная учебная нагрузка – 80 часов

Обязательная аудиторная нагрузка – 72 часа

Практические занятия – 72 часа

Консультации-2 часа;

Промежуточная аттестация 6 часов

Контроль знаний по междисциплинарному курсу – дифференцированный зачет.

Итоговый контроль теоретических знаний по модулю – квалификационный экзамен(11 часов)..

Общая оценка складывается из оценки теоретических знаний и оценки за практику.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД) **Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

3. Содержание профессионального модуля

МДК. 01. 01. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями

Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.

Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.

Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения.

Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.

Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.

Тема 3.2. Организация ночного аудита

МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения

Тема 1.3. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке

Тема 2.2. Особенности работы с гостями.

Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке

Тема 3.3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке

ПМ 02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

1. Область применения программы профессионального модуля

Программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК), обозначенных как:

1.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ВД 2	Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

1.2.Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> - планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; - разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; - оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; - контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
уметь	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; - анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; - использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; - организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке; - контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
знать	<ul style="list-style-type: none"> - задачи, функции и особенности работы службы питания; - законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; - особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; - требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;

	<ul style="list-style-type: none"> - требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; - профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке; - технологию организации процесса питания; - специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; - этапы процесса обслуживания; - технологию организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; - профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке; - регламенты службы питания; - критерии и показатели качества обслуживания; - методы оценки качества предоставленных услуг.
--	---

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины:

всего – 511 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 484 часа.

учебной практики – 72 часа;

производственной практики-108 часов

МДК.02.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания.

Максимальная учебная нагрузка – 204 часа;

Обязательная аудиторная нагрузка –196 часов;

Практические занятия – 114 часов;

Консультации-2 часа;

Промежуточная аттестация-6 часов.

Контроль знаний по междисциплинарному курсу – дифференцированный зачет

МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания.

Максимальная учебная нагрузка – 116 часа;

Обязательная аудиторная нагрузка –108 часов;

Практические занятия – 108 часов;

Консультации-2 часа;

Промежуточная аттестация-6 часов.

Контроль знаний по междисциплинарному курсу – дифференцированный зачет

Итоговый контроль теоретических знаний по модулю – квалификационный экзамен(11 часов).

Общая оценка складывается из оценки теоретических знаний и оценки за практику.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД) **Разработка художественно-конструкторских (дизайнерских) проектов промышленной индустрии, предметно-пространственных комплексов**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

3. Содержание профессионального модуля

МДК. 02.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания.

Тема 1.1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса.

Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания.

Тема 2.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания.

Тема 2.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям.

МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания.

Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы питания гостиничного комплекса на английском языке.

Тема 2.3. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса на английском языке.

ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

1. Область применения программы профессионального модуля

Программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК), обозначенных как:

1.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля:

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся, в ходе освоения профессионального модуля, должен:

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

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.
уметь	- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками 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;
знать	- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; - принципы взаимодействия с другими службами отеля; - сервисные стандарты housekeeping; - 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.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины:

всего – 585 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 558 часов,

учебной и производственной практики – 144 часа.

МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Максимальная учебная нагрузка – 352 часа;

Обязательная аудиторная нагрузка – 344 часов;

Практические занятия – 152 часов;

Курсовой проект– 24 часа;

Консультация-2 часа;

Промежуточная аттестация-6 часов.

Контроль знаний по междисциплинарному курсу – экзамен

МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Максимальная учебная нагрузка – 78 часов;

Обязательная аудиторная нагрузка – 70 часов;

Практические занятия – 70 часов;

Консультация-2 часа;

Промежуточная аттестация-6 часов.

Контроль знаний по междисциплинарному курсу – дифференцированный зачет

Итоговый контроль теоретических знаний по модулю – квалификационный экзамен(11 часов)

Общая оценка складывается из оценки теоретических знаний и оценки за практику.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД) Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Организация обслуживания гостей в процессе проживания, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

3.Содержание профессионального модуля

МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях.

Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.

Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки

Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих.

Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих.

МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке.

Тема 2.5. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке.

ММ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

1. Область применения программы профессионального модуля

Программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК), обозначенных как:

1.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

1.2 Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 4	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж
ПК 4. 1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля:

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся, в ходе освоения профессионального модуля, должен:

Иметь практический опыт	в: <ul style="list-style-type: none"> - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников 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.
уметь:	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - планировать и прогнозировать продажи; - проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.
знать:	<ul style="list-style-type: none"> - структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; - способы управления доходами гостиницы; - особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;

	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - методы максимизации доходов гостиницы; - критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; - виды отчетности по продажам.
--	---

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины:

всего – 423 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 396 часов,
учебной и производственной практики – 144 часа.

МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

Максимальная учебная нагрузка – 188 часов

Обязательная аудиторная нагрузка – 180 часов, в том числе:

Курсовая работа – 24 часа

Практические занятия – 90 часов

Консультация-2 часа;

Промежуточная аттестация-6 часов.

Контроль знаний по междисциплинарному курсу – экзамен

МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж

Максимальная учебная нагрузка – 80 часов

Обязательная аудиторная нагрузка – 72 часа, в том числе:

Практические занятия – 72 часа

Консультация-2 часа;

Промежуточная аттестация-6 часов.

Контроль знаний по междисциплинарному курсу – дифференцированный зачет.

Итоговый контроль теоретических знаний по модулю – квалификационный экзамен(11 часов).

Общая оценка складывается из оценки теоретических знаний и оценки за практику.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД) Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

3.Содержание профессионального модуля

МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами

Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.

Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах

Тема 2.2. Особенности работы с клиентами

Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж.

Тема. 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия

Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.

МДК 04.02 Иностраный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж

Тема 1. 3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке

Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке

Тема 3.2. Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке

ММ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

1.1. Область применения программы профессионального модуля

Программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК), обозначенных как:

- производить уборку номерного фонда (жилых помещений и ванных комнат для гостей);
- предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах;
- осуществлять технологию обслуживания гостиничного фонда.

Программа профессионального модуля может использоваться при разработке программы по дополнительному профессиональному образованию и профессиональной подготовке работников в области гостиничного сервиса.

В профессиональный модуль входит междисциплинарный курс **МДК.05.01 «Выполнение работ по профессии 11695 Горничная** и междисциплинарный курс **МДК 05.02 «Выполнение работ по профессии 25627 Портье**

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля:

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- уборки номерного фонда (жилых помещений и ванных комнат для гостей);
- учета оборудования и учета инвентаря гостиницы;
- представление гостю информацию о гостиничных услугах; уметь:
- комплектовать тележку горничной, приемы использования тележки, методы загрузки;
- подбирать и комплектовать белье, предметы личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям
- определять различные методы уборки освобожденного номера и уборки заселенного номера;
- определять процедуру проверки рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номера;
- определять содержание и хранение приборов и оборудования, применяющегося для уборки;
- стандарты заправки постелей, хранения чистого и грязного белья;
- стандарты быстроты и четкости действий при: оповещении о чрезвычайной ситуации, сообщении в необходимые инстанции, вызове врача и скорой помощи, пожарной команды;
- порядок уведомления о замене номера, оформление и ведение отчетности;
- технология проверки наличия и активирования утерянной собственности гостей;
- порядок передачи дежурства в конце смены и приведения рабочего места в порядок (проверка оборудования и материалов);
- взаимодействие со службой приема и размещения.

знать:

- структуру и организацию работы службы гостиничного фонда;

- оборудование и материалы, применяемые в работе службы гостиничного фонда;
- виды белья и методы работы с ними;
- основы охраны здоровья и гигиены;
- ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств;
- характеристики оборудования для уборки;
- ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для гостей;
- планировку здания гостиницы, расположение номеров, оборудования и мебели;
- установленный порядок соблюдения техники безопасности и инструкций;
- виды инвентаря и оборудования;
- структуру и расположение служб гостиничного фонда.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины:

Междисциплинарный курс МДК.05.01.

Максимальная учебная нагрузка – 80 часов
 Обязательная аудиторная нагрузка – 72 часа
 Практические занятия – 72 часа
 Консультация-2 часа;
 Промежуточная аттестация- 6 часов.

Контроль знаний по междисциплинарному курсу – экзамен.

Междисциплинарный курс МДК.05.02.

Максимальная учебная нагрузка – 80 часов
 Обязательная аудиторная нагрузка – 72 часа
 Практические занятия – 72 часа
 Консультация-2 часа;
 Промежуточная аттестация- 6 часов.

Контроль знаний по междисциплинарному курсу – экзамен

Междисциплинарный курс МДК.05.01.

Максимальная учебная нагрузка – 80 часов
 Обязательная аудиторная нагрузка – 72 часа
 Практические занятия – 72 часа
 Консультация-2 часа;
 Промежуточная аттестация- 6 часов.

Контроль знаний по междисциплинарному курсу – экзамен .

Учебная практика-144 часа.

Итоговый контроль теоретических знаний по модулю – квалификационный экзамен(11 часов).
 Общая оценка складывается из оценки теоретических знаний и оценки за практику.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД) **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для

	эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
ПК 3.3.	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
ПК 5.1	Производить уборку номерного фонда (жилых помещений и ванных комнат для гостей)

Аннотация рабочей программы учебной практики по

ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения», ПМ 02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания», ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж, ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

Рабочая программа учебной практики может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по родственным направлениям подготовки и специальностям СПО.

1.2. Место учебной практики в структуре основной профессиональной образовательной программы: входит в профессиональный цикл.

1.3. Цели и задачи учебной практики:

Цель учебной практики – ознакомление со структурой предприятия, технологическими процессами организаций и предприятий гостиничного сервиса и туризма (туристические агентства, фирмы, отели, гостиницы, мотели, кемпинги, рестораны, бары, кафе, фаст-фуды и др.), изучение учредительных документов, основных направлений деятельности, организации работы массовых рабочих мест (референт), нормативной документации (в том числе внутренней), регламентирующей их деятельность и деятельность предприятий индустрии гостеприимства целом.

Задачи учебной практики:

- ознакомление с учредительными документами и нормативными материалами, регламентирующими деятельность предприятий и организаций социально-культурного сервиса и туризма;
- изучение особенностей и основных направлений деятельности предприятий (организации);
- изучение организационной структуры взаимодействия подразделений;

- ознакомление с работой основных категорий работников предприятий сервиса и получение начальных навыков и представлений об их работе, включая изучение их должностных инструкций;
- закрепление и углубление полученных студентом теоретических знаний по курсам: «Бронирование гостиничных услуг», «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей», «Иностранный язык» и др.

1.4. Количество часов на прохождение учебной практики:

Учебная практика включена в программу обучения на всех курсах обучения. Согласно учебному плану на учебную практику отводится 432 часов (12 недель).

Контроль знаний по учебной практике – дифференцированный зачет.

Процесс освоения практических навыков направлен на формирование следующих компетенций:

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

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

1.5. Содержание учебной практики

За время практики студент должен выполнить следующий минимум заданий:

1. Освоить одну или несколько из перечисленных ниже родственных профессий: портье, дежурный по этажу, администратор и др.
2. Дать характеристику и анализ деятельности данного предприятия в соответствии с выбранной темой.
3. Разработать креативные предложения по перспективам развития данного предприятия.

Аннотация рабочей программы производственной практики по

ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения», ПМ 02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания», ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж, ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа производственной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

Рабочая программа производственной практики может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по родственным направлениям подготовки и специальностям СПО.

1.2. Место производственной практики в структуре основной профессиональной образовательной программы: входит в профессиональный цикл.

1.3. Цели и задачи производственной практики:

Цель производственной практики – приобретение практических навыков самостоятельной работы в основных функциональных подразделениях предприятий (организаций) гостиничного сервиса, и изучение их работы.

Задачи производственной практики:

- постижение культуры межличностного общения;
- изучение дефективных и инструктивных материалов, используемых предприятием, организацией в сфере услуг;
- овладение технологиями делопроизводства в структурных подразделениях;
- обучение сбору, первичной обработке и анализу справочных материалов по гостиничному сервису, ресторанному сервису и туризму;
- овладение производственными (технологическими) навыками создания (разработки) продукта ресторанного, гостиничного сервиса, туристических предприятий;
- овладение технологиями обслуживания;
- изучение техники и методики продаж продукта предприятий сервиса;
- освоение мероприятий по охране труда и технике безопасности;
- получение практических навыков управления структурными подразделениями предприятия на уровне среднего звена.

1.4. Количество часов на прохождение производственной практики:

Производственная практика включена в программу обучения на всех курсах. Согласно учебному плану на производственную практику отводится 324 часов (9 недель).

Контроль знаний по производственной практике – дифференцированный зачет.

Процесс освоения практических навыков направлен на формирование следующих компетенций:

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

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

1.5. Содержание производственной практики

За время практики студент должен выполнить следующий минимум заданий:

1. Освоить одну или несколько из перечисленных ниже родственных профессий: портье, дежурный по этажу, администратор и др.
2. Дать характеристику и анализ деятельности данного предприятия в соответствии с выбранной темой.
3. Разработать креативные предложения по перспективам развития данного предприятия.

Аннотация рабочей программы по преддипломной практики

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа преддипломной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

Рабочая программа преддипломной практики может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по родственным направлениям подготовки и специальностям СПО.

1.2. Место преддипломной практики в структуре основной профессиональной образовательной программы: входит в профессиональный цикл.

1.3. Цели и задачи преддипломной практики:

Целью преддипломной практики является сбор данных, необходимых для написания дипломной (выпускной квалификационной) работы, т.е. приобретение персонального исследовательского опыта по изучаемой проблеме, накопление и систематизация теоретического материала.

Преддипломная практика направлена на углубление студентом первоначального профессионального опыта, развитие общих и закрепление профессиональных компетенций, проверку его готовности к самостоятельной трудовой деятельности, а также на подготовку к выполнению и защите выпускной квалификационной работы (дипломного проекта или дипломной работы). В связи с этим преддипломная практика должна быть непосредственно связана с тематикой дипломной работы и включать в себя следующие этапы ее реализации:

1. **Теоретический** (*с момента выбора и утверждения темы и до начала самой практики*). Задачами этого этапа является изучение нормативных документов и научных публикаций по соответствующей сфере экономики в целях формирования теоретических представлений об исследуемой проблеме.
2. **Практический** (*собственно практика*). Сбор материалов для получения представления о реальном функционировании хозяйственного механизма или сферы экономики.
3. **Исследовательский** (*с момента окончания практической деятельности и до написания отчета*). Состоит в сопоставлении теоретических представлений и практических данных для разработки предложений по совершенствованию сложившейся практики.

1.3. Задачи преддипломной практики:

- приобретение практических навыков решения производственных, организационных, экономических и других задач, соответствующих профилю работы банка - базы практики;
- приобретение навыков пользователя современных средств вычислительной техники для решения различных экономических задач;
- развитие организаторских способностей, ответственности за порученную работу;
- овладение передовым опытом работы и инновационными технологиями;
- ознакомление с реальными производственными, технологическими и организационными процессами, протекающими на объекте базы практики;
- овладение практическими навыками коммуникативных технологий и активное участие в коммуникативных процессах, реально происходящих на объекте базы практики.

1.4. Количество часов на прохождение преддипломной практики:

Преддипломную практика включена в программу обучения 6-го семестра (3 курса). Согласно учебному плану на преддипломную практику отводится 144 часа (4 недели).

Контроль знаний по преддипломной практике – дифференцированный зачет.

Процесс освоения практических навыков направлен на формирование следующих компетенций:

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

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

1.5. Содержание преддипломной практики

В соответствии с требованиями, предъявляемыми к специалистам-менеджерам, студенты специальности должны закрепить теоретические знания и изучить на практике следующие вопросы:

- организации приема, размещения и обслуживания на предприятиях гостиничного сервиса;
- использования нормативно-технической документации, справочников и других информационных источников в профессиональной деятельности;
- решения практических вопросов по эксплуатации номерного фонда и оборудования; оформления интерьера жилых номеров, служебных и общественных помещений предприятий гостиничного сервиса;
- осуществления учета в гостиничном хозяйстве с использованием средств компьютерного обеспечения;
- планирования и анализа производственной маркетинговой и финансовой деятельности предприятий гостиничного сервиса;
- делового общения;
- составление и оформление служебной документации (корреспонденции), в т.ч. и на иностранном языке;
- использования в профессиональной деятельности иностранного языка;
- обеспечения рекламной деятельности предприятий гостиничного сервиса;

- организации ухода за жилыми номерами, служебными и общественными помещениями предприятий гостиничного сервиса с использованием электронного оборудования и других средств механизации труда.